ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΜΑ:

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

1. Διαχείριση χρόνου
2. Διαχείριση άγχους



Αθήνα, 2010-2011

Μαρίνα Καρδαμίτση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Σκοπός της διδακτικής ενότητας

Σκοπός της διδακτικής ενότητας που ακολουθεί είναι να παρουσιάσει τα θέματα της οργάνωσης του χρόνου, κατά τρόπο ώστε να συνδράμει τους συμμετέχοντες να θέτουν τις προτεραιότητες αναλόγως των ατομικών, προσωπικών και επαγγελματικών στόχων του καθενός, να απομειώνουν τους περισπασμούς του χρόνου, αφού προηγουμένως τους εντοπίσουν, έτσι ώστε να αξιοποιούν το χρόνο δημιουργικά και να απομακρύνουν το άγχος από την έλλειψή του.

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Ο σχεδιασμός και η οργάνωση του χρόνου, προσωπικού και επαγγελματικού αποτελούν εργαλεία που είναι δυνατόν να μας βοηθήσουν να θέσουμε τις βάσεις για μια καλύτερη ζωή, η οποία θα χαρακτηρίζεται από υψηλές επιδόσεις και αισθήματα ικανοποίησης και ολοκλήρωσης. Η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου θα πρέπει να στηρίζεται σε ένα σύνολο αξιών, που από τη στιγμή που θα τις υιοθετήσουμε θα καταφέρουμε να επιτύχουμε τους στόχους μας, τόσο σε προσωπικό, όσο και σε εργασιακό επίπεδο.

Ένας μεγάλος δάσκαλος της επιστήμης του Management, ο Peter Drucker αναφέρει ότι ο χρόνος είναι ο πλέον δυσεύρετος πόρος. Και είναι γεγονός εφόσον, ο καθένας μας έχει 24 ώρες στη μέρα του, κι αν σπαταλήσουμε ένα λεπτό από τα 1440 της ημέρας γνωρίζουμε ότι αυτό δεν θα μας επιστραφεί ποτέ! Δυστυχώς σπάνιοι είναι οι άνθρωποι εκείνοι, που λειτουργούν σαν να έχει πραγματική σημασία κάτι τέτοιο. Οι περισσότεροι από μας ζούμε τις μέρες μας σαν να έχουμε ανεξάντλητα αποθέματα χρόνου. Ο τρόπος που διαχειριζόμαστε τα χρήματά μας δεν έχει καμιά σχέση με τον τρόπο που διαχειριζόμαστε το χρόνο μας…

Το πώς διαχειριζόμαστε το χρόνο μας είναι ως επί το πλείστον θέμα συνήθειας, βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ανατροφή, την παιδεία μας και το κοινωνικό μας υπόβαθρο. Από την άλλη πλευρά η αίσθηση της απώλειας του χρόνου προκαλεί άγχος, το οποίο μπορεί να μας οδηγήσει σε διάφορά ψυχικά και σωματικά προβλήματα υγείας, ακόμη και σε πλήρη κατάρρευση! Και εξίσου σημαντική είναι και η απώλεια χρημάτων για την επιχείρηση στην οποία εργαζόμαστε.

Αν λοιπόν οργανώσουμε σωστά το χρόνο μας τα οφέλη θα είναι πολλαπλά και όλοι θα είναι κερδισμένοι: Η εταιρία στην οποία εργαζόμαστε, διότι θα έχουμε περισσότερο χρόνο να αφιερώσουμε στα σημαντικά ζητήματα, προκειμένου να εξυπηρετήσουμε την εταιρική στρατηγική, κι εμείς προσωπικά, διότι ενισχύοντας την ικανότητά μας στην εργασία μας

θα έχουμε σαφώς λιγότερο στρες και ένταση, αποφεύγοντας μ' αυτόν τον τρόπο και πιθανά προβλήματα υγείας.

Επομένως, το πρώτο βήμα για να αναπτύξει κανείς σωστές δεξιότητες διαχείρισης του χρόνου του είναι να συνειδητοποιήσει ότι η διαχείριση χρόνου αποτελεί στην πραγματικότητα διαχείριση της ζωής του. Ο Βενιαμίν Φραγκλίνος είχε πει κάποτε:
« Αγαπάτε τη ζωή; Τότε μη σπαταλάτε το χρόνο, γιατί αυτός αποτελεί το υλικό της ζωής!»

Το κλειδί για να δραστηριοποιηθεί κανείς είναι το κίνητρο, ο γνωστός παράγοντας «W.I.F.M.» (What is In it For Me?). Για να αναπτύξει δηλδή κανείς την επιθυμία να ελέγχει το χρόνο του σε τέτοιο βαθμό, ώστε να κινητοποιηθεί για να το επιτύχει, πρέπει να πεισθεί ότι θα αποκομίσει προσωπικά οφέλη, τόσο δελεαστικά, ώστε να μπορέσει να ξεπεράσει τις παλιές κακές συνήθειες που τον κάνουν νωθρό, άτολμο και αναβλητικό. Και παρά το γεγονός ότι οι περισσότεροι managers κατανοούν ότι ο χρόνος είναι πολύτιμος πόρος, λίγοι είναι αυτοί που τελικά αντιμετωπίζουν το πρόβλημα κατά μέτωπο, μπαίνουν δηλαδή στον κόπο να διαπιστώσουν αν κάνουν καλή κατανομή του χρόνου τους στις διάφορες υποχρεώσεις τους.

Ένα λοιπόν γεγονός πρέπει να έχουμε κατά νουν, ότι η επιθυμία να διαχειριστούμε σωστά το χρόνο μας είναι το πρώτο βήμα για να το πετύχουμε, απαιτείται όμως και μια συνεχής προσπάθεια χωρίς εφησυχασμούς, διότι, δυστυχώς, «ο δρόμος για την κόλαση είναι στρωμένος με καλές προθέσεις!»

1. Μια προσπάθεια για αυτογνωσία

Για να επιτύχουμε την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου μας, οφείλουμε προηγουμένως να εντοπίσουμε πώς τον διαχειριζόμαστε μέχρι σήμερα. Είμαστε σπάταλοι με το διαθέσιμο χρόνο μας ή κάνουμε οικονομία και έχουμε τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, οπότε βρισκόμαστε στη σωστή κατεύθυνση.

1.1. Έλεγχος του χρόνου μέσω των προσωπικών στόχων

Το πρώτο βήμα για να έχει κανείς τον έλεγχο του χρόνου του είναι να έχει ορίσει ξεκάθαρα τους στόχους και τις επιδιώξεις του και βέβαια να μένει προσηλωμένος σ' αυτούς. Είναι πολύ συχνό φαινόμενο και ο πιο συνηθισμένος παράγοντας σπατάλης του χρόνου, το να ξεχάσει κανείς το στόχο του και να αναλίσκεται σε άσκοπες ενέργειες.
Η διαχείριση του χρόνου μας απαιτεί τον προγραμματισμό και την οργάνωσή του με τέτοιο τρόπο, ώστε να ολοκληρώνονται οι πιο σημαντικοί στόχοι όσο το δυνατόν γρηγορότερα.
Το ιδανικό βέβαια είναι μέσα από την επίτευξη των στόχων της εταιρίας μας να ικανοποιούμε παράλληλα και τους προσωπικούς μας στόχους.

Είναι προφανές ότι ο έλεγχος του χρόνου δεν είναι εύκολη υπόθεση. Υπάρχουν πολλές εξωγενείς δυνάμεις που «συνωμοτούν» προκειμένου να μας εμποδίσουν να εξουσιάσουμε το χρόνο μας, αντί να μας εξουσιάζει αυτός. Προκειμένου λοιπόν να εντοπίσουμε τις δυνάμεις αυτές και να έχουμε τελικά μια ρεαλιστική εικόνα για το πως χρησιμοποιούμε το χρόνο μας καταρτίζουμε ένα φύλλο ελέγχου χρόνου, στο οποίο σημειώνουμε όλες τις εργασίες που πρέπει να διεκπεραιωθούν μέσα στη μέρα.

Ο κατάλογος αυτός πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- *Αναλυτική καταγραφή των εργασιών που πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στη μέρα.*

Οι εργασίες πρέπει να καταγράφονται με σειρά σπουδαιότητας και να χαρακτηρίζονται αναλόγως με την προτεραιότητα που τους δίνουμε. Η οργάνωση κατά προτεραιότητα μπορεί να γίνει με τη μέθοδο ABCDEF, όπου ο χαρακτηρισμός των εργασιών γίνεται ως εξής:

- ✓ Κατάλογος «**Α**» : Εργασίες που επιβάλλεται να κάνουμε. Η μη ολοκλήρωση μιας εργασίας «Α» θα έχει σοβαρές συνέπειες για τη δουλειά μας. Αν έχουμε πολλές εργασίες Α τις οργανώνουμε κατά σημαντικότητα βάζοντας Α-1, Α-2 κλπ και αρχίζουμε πάντοτε από την Α-1, που είναι η κορυφαία προτεραιότητα.
- ✓ Κατάλογος «**Β**» : Εργασίες που πρέπει να κάνουμε. Υπάρχουν ήπιες συνέπειες από την πραγματοποίησή τους ή μη. Ποτέ δεν πρέπει να ξεκινάμε μια εργασια

«B» αν υπάρχει μια «Α» που δεν έχει ολοκληρωθεί. (παράδειγμα εργασίας «Β»: αλληλογραφία που πρέπει να απαντηθεί)

- ✓ Κατάλογος **«Γ»** : Πράγματα που θα ήταν καλό να κάνουμε, αλλά δεν θα υπάρξουν συνέπειες αν δεν τα κάνουμε (π.χ. η ανάγνωση οικονομικής εφημερίδας)
- ✓ Κατάλογος **«D»** : Από την αγγλική λέξη delegate (εκχωρώ, αναθέτω) ο κατάλογος «D» περιλαμβάνει εργασίες που πιθανότατα θα μπορούσαμε να αναθέσουμε σε κάποιον άλλον, προκειμένου εμείς να αφοσιωθούμε στις πλέον σημαντικές, που μόνο εμείς μπορούμε να διεκπεραιώσουμε.
- ✓ Κατάλογος **«Ε»** : Από την αγγλική λέξη eliminate (παραλείπω), ο κατάλογος αυτός περιλαμβάνει μικρές εργασίες, τις οποίες μπορείτε να παραλείψετε εντελώς, χωρίς αυτό να κάνει διαφορά στην απόδοσή σας στην εργασία σας.

- *Προϋπολογισμένο χρόνο για την κάθε εργασία*

Καλό είναι στον προϋπολογισμένο χρόνο για την κάθε εργασία να προσθέτουμε και ένα περιθώριο χρόνου για πιθανές διακοπές και καθυστερήσεις, ώστε να μην πέφτουμε έξω στο συνολικό μας χρόνο.

- *Αναλυτική καταγραφή των πραγματικών χρόνων που τελικά διήρκεσε η κάθε εργασία.*

Η καταγραφή των πραγματικών χρόνων θα μας δώσει μια ρεαλιστική εικόνα της συνολικής διαχείρισης του χρόνου μας μέσα στη μέρα, θα αποτυπώσει δε τις καθυστερήσεις, διακοπές που μας βγάζουν εκτός προγράμματος, ώστε να μπορέσουμε να τις αντιμετωπίσουμε αναλόγως.

Η κατάρτιση ενός αποτελεσματικού φύλλου ελέγχου του χρόνου προϋποθέτει να είμαστε σε θέση να ορίσουμε σωστά τις προτεραιότητές μας

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ενδεικτικά ένα φύλλο ελέγχου του χρόνου.

ΩΡΑ	ΕΡΓΑΣΙΑ	ΥΠΟ-ΛΟΓΙΖΟΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ	ΠΡΑΓΜΑ-ΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ	ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ A B C D E
8-9				
9-10				
10-11				
11-12				
12-13				

Το σημείο εκκίνησης στον καθορισμό των προτεραιοτήτων, από τη στιγμή που έχουμε καθορίσει τους στόχους μας, είναι να εφαρμόσουμε την αρχή του Pareto, τον κανόνα 80/20.
Ο Vilfredo Pareto, ένας Ιταλός οικονομολόγος, «ανακάλυψε» αυτή την αρχή το 1897 όταν παρατήρησε ότι το 80% της γης στην Ιταλία, αλλά και σε όποια άλλη χώρα μελέτησε, βρισκόταν στην ιδιοκτησία του 20% του πληθυσμού. Από τότε, και σύμφωνα με περαιτέρω πειραματισμούς, η αρχή του Pareto, βρίσκει εφαρμογή σχεδόν σε κάθε τομέα της σύγχρονης ζωής, συμπεριλαμβανομένης και της οικονομίας.

Μεταφέροντας την αρχή αυτή στην εργασιακή μας ζωή, θα μπορούσαμε να πούμε ότι περίπου το 20% των προσπαθειών μας αποδίδει το 80% των παραγόμενων αποτελεσμάτων. Αν δηλαδή στην αρχή της μέρας έχουμε έναν κατάλογο με 10 πράγματα που πρέπει να κάνουμε, τα 2 από αυτά θα είναι πιο σημαντικά από τα υπόλοιπα. Και αυτό πρέπει να είναι και το κριτήριό μας στον καθορισμό των προτεραιοτήτων μας. Απαραίτητο βέβαια για να διακρίνουμε τα πιο σημαντικά είναι να γνωρίζουμε τους στόχους της επιχείρησης, της υπηρεσίας μας, αλλά και τους προσωπικούς μας επαγγελματικούς στόχους.

1.1.1.Χαρακτηριστικά των στόχων

Στην ιεράρχηση των στόχων προηγείται η εξυπηρέτηση των βραχυπρόθεσμων στόχων, χωρίς όμως να παραμελείται και η εξυπηρέτηση των πλέον μακροπρόθεσμων. Οι στόχοι είναι εξαιρετικά σημαντικοί στη διαχείριση του χρόνου, διότι αυτοί μας δίνουν κατεύθυνση στην εργασία μας.
Η καταγραφή των στόχων βοηθάει ώστε αυτοί να μένουν πάντα μπροστά στα μάτια μας και να μην τους ξεχνάμε ή να μην παρεκκλίνουμε από αυτούς.

Οι στόχοι πρέπει να είναι:

- ✓ Συγκεκριμένοι
- ✓ Προκλητικοί
- ✓ Εφικτοί
- ✓ Χρονικά προσδιορισμένοι

1.1.2.Ο ενεργειακός μας κύκλος παραγωγικότητας (το προσωπικό μας prime time)

Ο κάθε άνθρωπος γνωρίζει για τον εαυτό του ποιες ώρες της μέρας αισθάνεται ότι η ενέργειά του είναι περισσότερη ή λιγότερη. Ανάλογα λοιπόν με τον ενεργειακό του κύκλο μπορεί να ασχολείται με τις εργασίες υψηλής προτεραιότητας τις ώρες εκείνες που η ενέργειά του δυναμώνει, τις ώρες δηλαδή που ο ίδιος, σύμφωνα με το βιολογικό του ρολόι αισθάνεται πιο εύστροφος και παραγωγικός.

Άλλοι άνθρωποι, οι περισσότεροι, έχουν υψηλή ενέργεια το πρωί (πρωινοί τύποι) και άλλοι από το μεσημέρι και μετά. Υπάρχουν και άλλοι για τους οποίους ο χρόνος αυτός είναι οι πρώτες πρωινές ώρες! Είναι σημαντικό να γνωρίζει κανείς το δικό του εσωτερικό prime time ώστε να μπορεί να προγραμματίζει ανάλογα και τα πιο σημαντικά έργα. Οι πιο σημαντικές εργασίες απαιτούν από μας να είμαστε στις καλές μας, ξεκούραστοι και δημιουργικοί. Καλό είναι λοιπόν να αφιερώνουμε τις καλύτερες και τις χειρότερες ώρες της μέρας μας αντίστοιχα στις πιο απαιτητικές και τις πιο βαρετές εργασίες μας , ακούγοντας το βιολογικό μας ρολόι.

Εάν κάποιος, για παράδειγμα, είναι απογευματινός τύπος, καλό είναι τις πρωινές ώρες να ασχοληθεί με εργασίες ρουτίνας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή Διαδίκτυο, και να ασχοληθεί με τις σοβαρές και κρίσιμες δουλειές του το μεσημέρι ή το απόγευμα, όταν είναι στο υψηλότερο σημείο της απόδοσής του.

2. Η τεχνολογία στη διαχείριση του χρόνου

Ζούμε σε μια κοινωνία που βασίζεται στις γνώσεις και στην πληροφόρηση. Επιτυχημένοι σήμερα είναι αυτοί που γνωρίζουν περισσότερα από τους ανταγωνιστές τους. Μια από τις σπουδαιότερες ευθύνες του καθενός από μας είναι να διατηρεί την επαφή με το γνωστικό του αντικείμενο και να ξεχωρίζει από τους υπόλοιπους συλλέγοντας συνέχεια καινούργιες πληροφορίες και ιδέες. Στον αγώνα του αυτό έχει σύμμαχο την τεχνολογία, η οποία όμως καθημερινά τον κατακλύζει με ένα χείμαρρο πληροφοριών, όχι απαραίτητα χρήσιμων, που μπορούν να «ροκανίσουν» μη παραγωγικά το χρόνο του. Μεγάλο κίνδυνο αποτελεί και η πλοήγηση στο διαδίκτυο, που μπορεί να εκτρέψει τις έρευνές μας και να μας αποκλίνει από τον αρχικό μας στόχο, ξοδεύοντας μη παραγωγικά το χρόνο μας.

Η σωστή οργάνωση του ηλεκτρονικού μας υπολογιστή μπορεί να κάνει τη ζωή μας πιο εύκολη και να εξοικονομήσει χρόνο για λογαριασμό μας, επιτυγχάνεται δε με :

- Οργάνωση των εγγράφων μας σε φακέλους εύκολα προσβάσιμους.
- Οργάνωση των ηλεκτρονικών μας μηνυμάτων σε φακέλους, ώστε να τα ανασύρουμε εύκολα
- Οργάνωση της επιφάνειας εργασίας με τρόπο που να μας εξυπηρετεί στην εύκολη πρόσβαση σε φακέλους και προγράμματα που χρησιμοποιούμε συχνά.

2.1. Διαχείριση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων

Οι νέες τεχνολογίες επέτρεψαν στις εταιρίες να καταργήσουν πολλές θέσεις γραμματέων. Έτσι τα στελέχη των επιχειρήσεων δέχονται μόνα τους το φωνητικό τους ταχυδρομείο και απαντούν μόνα τους στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο. Στην ουσία δηλαδή διαχειρίζονται κλήσεις, και διαβάζουν δεκάδες μηνύματα που δεν τους αφορούν.

Το αποτέλεσμα είναι να επικεντρώνονται στις λεπτομέρειες και να ξεχνούν τους γενικότερους στόχους της εργασίας τους.

Μερικές γενικές αρχές για την αποτελεσματική διαχείριση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων παρατίθενται παρακάτω:

- Μην εφορμάτε στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο μόλις μπείτε στο γραφείο σας. Ορίστε κάποιες ώρες της ημέρας που θα το ελέγχετε. Μια καλή πρόταση είναι να το ελέγχετε στο τέλος της ημέρας, οπότε η κούραση δεν θα σας επιτρέψει να δώσετε σημασία σε μηνύματα που δεν το αξίζουν, θα επικεντρωθείτε στα σημαντικά και θα δώσετε σύντομες απαντήσεις. Η επικεφαλίδα του μηνύματος μας βοηθά να το κατατάξουμε.
- Απενεργοποιείστε τα alerts που σας ειδοποιούν για την παραλαβή νέων μηνυμάτων. Οι συνεχείς ειδοποιήσεις σας αποσπούν από την ουσία της εργασίας σας.
- Μη δίνετε την ηλεκτρονική σας διεύθυνση σε όποιον σας τη ζητήσει, παρά μόνον εκεί που εσείς θέλετε. Ζητήστε να σας διαγράψουν από τα mail lists οι αποστολείς που δεν σας ενδιαφέρουν.

Και να θυμόμαστε πάντα ότι η τεχνολογία είναι απλά ένα εργαλείο και δεν πρέπει να καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο παίρνουμε αποφάσεις ή οργανώνουμε το χρόνο μας.

2.2. Διαχείριση των τηλεφωνημάτων

Η τηλεφωνική επικοινωνία, η οποία είναι αποτελεσματικό εργαλείο στην εργασία μας, μπορεί να μετατραπεί λόγω κατάχρησης σε παράγοντα κατασπατάλησης του χρόνου μας. Αν καταγράψουμε τη διάρκεια των τηλεφωνημάτων μας μέσα στη μέρα ίσως εκπλαγούμε με το αποτέλεσμα.

Η διαχείριση των τηλεφωνημάτων μας, σε περίπτωση που υπάρχει φωνητικό ταχυδρομείο, μας επιτρέπει να αφήνουμε το σύστημα να απαντά αντί για μας τις ώρες που ασχολούμαστε με θέματα προτεραιότητας και να απαντούμε στη συνέχεια. Έτσι δεν θα αναγκαζόμαστε να διακόπτουμε την εργασία μας κάθε φορά που χτυπά το τηλέφωνο, και σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να χτυπά και συνεχώς.

Η αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία διέπεται από κάποιους κανόνες, που αν τους τηρήσετε θα διαπιστώσετε ότι σας βοηθούν να εξοικονομήσετε χρόνο:

- Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο σαν εργαλείο δουλειάς. Προσδιορίστε το στόχο του τηλεφωνήματος, καταγράψτε τον και μείνετε επικεντρωμένοι σ' αυτόν, ασχέτως με την ανταπόκριση η μη της άλλης πλευράς. Ένας κατάλογος με τα προς συζήτηση θέματα βοηθάει να μην ξεχάσουμε κάτι σημαντικό.

- Καταγράψτε το περιεχόμενο του τηλεφωνήματος (κρατήστε πρακτικά), συμπεριλαμβάνοντας αριθμούς, ημερομηνίες, ποσά κλπ, που συζητήσατε από το τηλέφωνο. Οι σημειώσεις αυτές μπορεί να φανούν άκρως χρήσιμες στο μέλλον.
- Ορίστε μία μέγιστη διάρκεια για τα επαγγελματικά σας τηλεφωνήματα και προσπαθήστε να την τηρήσετε.
- Μην χαλαρώνετε στο γραφείο σας την ώρα της συνδιάλεξης μισοξαπλώνοντας στο κάθισμα σας. Όσο λιγότερο άνετα αισθάνεστε τόσο λιγότερο θα διαρκέσει το τηλεφώνημα. (Σταθείτε ει δυνατόν όρθιος την ώρα του τηλεφωνήματος)
- Ομαδοποιήστε τα τηλέφωνά σας. Κάντε όλα τα τηλεφωνήματά σας μαζί και όχι σκόρπια μέσα στη διάρκεια της μέρας.
- Προσπαθήστε να έχετε θετική έκφραση την ώρα του κλεισίματος της συνομιλίας σας, η οποία περνάει και στον συνομιλητή σας, το χαμόγελό σας γίνεται αντιληπτό από την άλλη πλευρά του τηλεφώνου και απαλύνει την εντύπωση ενός βιαστικού κλεισίματος της συνομιλίας.

3. Υιοθετώντας το «όχι»

Πολλές φορές βρισκόμαστε πιεσμένοι από προθεσμίες, λίστες με προς ενέργειαν εργασίες, προγράμματα και επιθυμίες μας, και τότε μας αναθέτουν μια καινούργια δουλειά ή μας ζητούν «μια μικρή χάρη». Και τι απαντούμε τότε; «Λυπούμαι, δεν μπορώ να το αναλάβω» ή «Εντάξει, θα το κάνω».

Στις περιπτώσεις που τελικά αναλαμβάνουμε το έργο, που λέμε «ναι», παρά το γεγονός ότι το μέσα μας βροντοφωνάζει «όχι», τι σήματα θέλουμε να στείλουμε προς τα έξω;

1. Ότι είμαστε εξαιρετικά ικανοί και αποτελεσματικοί.
2. Ότι μπορούν να εξαρτώνται από μας και να βασίζονται σε μας.
3. Ότι είμαστε αναντικατάστατοι
4. Ότι είμαστε οι supermen.
5. Ότι δουλεύουμε σκληρά και αξίζουμε το μισθό που παίρνουμε.

Μερικοί από τους παραπάνω λόγους μπορεί να έχουν λογική, το θέμα είναι όμως πώς μας βλέπουν οι άλλοι όταν τηρούμε αυτή τη στάση. Μήπως μας βλέπουν σαν έναν σίγουρο τρόπο για να τελειώσει η δουλειά τους με την ελάχιστη συζήτηση και διαπραγμάτευση; Και ποια είναι τελικά τα μηνύματα που προσλαμβάνουν από μας;

1. Ότι δεν δίνουμε αξία στο χρόνο μας.
2. Ότι δεν δίνουμε αξία στους δικούς μας στόχους και ανάγκες.
3. Ότι είμαστε γι' αυτούς η εύκολη επιλογή χωρίς τοποθετημένα όρια.
4. Ότι δεν σεβόμαστε τον εαυτό μας, επομένως γιατί να μας σεβαστούν οι άλλοι;

Όταν λέμε «ναι» λοιπόν, ενώ στην πραγματικότητα θα θέλαμε να πούμε «όχι», επιτυγχάνουμε μια βραχυπρόθεσμη νίκη με αντίτιμο ένα μακροπρόθεσμο πρόβλημα. Αυτό

το φαινόμενο μπορούμε να το αντιστρέψουμε μόνο λέγοντας «όχι» όταν δεν θέλουμε ή δεν μπορούμε να κάνουμε κάτι.
Από την άλλη πλευρά, αν αντισταθούμε σε ανάληψη νέων καθηκόντων σε καιρούς που η εταιρία μας το έχει ανάγκη, ίσως οι συνέπειες να είναι απρόβλεπτες για την καριέρα μας. Ίσως πολλές φορές η λύση να είναι να εκχωρούμε κάποιες από τις δραστηριότητές μας σε υφισταμένους μας, παραμερίζοντας τις ανασφάλειές μας για την αποτελεσματικότητά τους

Εκείνο λοιπόν που θα αποτελούσε την καλύτερη συνταγή είναι ισορροπία, συγκέντρωση και αποτελεσματική επικοινωνία. Το σημαντικό είναι να μείνουμε επικεντρωμένοι στους στόχους μας και να επικοινωνούμε σωστά με τους προϊσταμένους μας ώστε σε συνεργασία μαζί τους να επαναξιολογούμε τους στόχους μας και να επαναπροσδιορίζουμε τις προτεραιότητές μας.

Το να παραθέσουμε σοβαρά επιχειρήματα για να στηρίξουμε την τυχόν άρνησή μας θα είναι σίγουρα ωφέλιμο, διότι θα βοηθήσει τους ανωτέρους μας να κατανοήσουν καλύτερα το έργο μας. Ένας καλός τρόπος για να ξεκινήσουμε τη συζήτηση θα ήταν η φράση: « Είμαι ενθουσιασμένος με τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που μου ανοίγονται, αλλά έχω δέκα τέτοιες ευκαιρίες και χρόνο μόνο για τέσσερις. Εσείς τι θα κάνατε στη θέση μου;»

Είναι αρχή το να γίνεται πιο εύκολα αποδεκτό ένα «όχι» όταν συνοδεύεται από μια εναλλακτική πρόταση που θα μπορούσε να εξυπηρετήσει την κατάσταση. Κι ας αναλογιστούμε τα ολέθρια αποτελέσματα που θα είχε το να επωμιστούμε πολύ περισσότερα από όσα μπορούμε να φέρουμε σε πέρας με αποτέλεσμα η ποιότητα του αποτελέσματος να είναι χαμηλή σε σημαντικά έργα, κρίσιμα για το μέλλον της δουλειάς μας αλλά και το δικό μας.

3.1. Παράγοντες σπατάλης χρόνου

Ένας πολύ σημαντικός παράγοντας, που επηρεάζει την παραγωγικότητά μας μέσα στο εργασιακό μας περιβάλλον είναι οι πολύ συχνές διακοπές στην εργασία μας, διακοπές που δεχόμαστε από διάφορους εξωτερικούς παράγοντες, τηλέφωνα, συναδέλφους μας, επισκέπτες και που αποτελούν για μας παράγοντες σπατάλης χρόνου, που υπονομεύουν την αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητά μας όλη την ημέρα.

3.1.1.Διακοπές από περαστικούς επισκέπτες

Οι μη προγραμματισμένες επισκέψεις διαφόρων επισκεπτών στο γραφείο μας μπορούν να τινάξουν στον αέρα όλο τον προγραμματισμό της ημέρας μας, μολονότι ήδη πρέπει να έχουμε προβλέψει χρόνο για απρόβλεπτα συμβάντα στο ημερήσιο πρόγραμμά μας.

Μερικοί τρόποι που θα μας βοηθούσαν να ελαχιστοποιήσουμε την απώλεια χρόνου εξαιτίας αυτών των απρόσμενων επισκέψεων είναι οι εξής:

- Έλεγχος από τη γραμματέα μας ή από την υποδοχή των ατόμων που μας επισκέπτονται.
- Χρονικός περιορισμός των επισκέψεων (να δηλώσουμε ευθέως στον επισκέπτη μας ότι μπορούμε να του διαθέσουμε συγκεκριμένο χρόνο). Αναλόγως, με ευγένεια να τερματίζουμε εμείς τη συζήτηση με στερεότυπες φράσεις του τύπου «υπάρχει και κάτι ακόμα πριν φύγετε». Στη συνέχεια σηκωνόμαστε και συνοδεύουμε τον επισκέπτη στην πόρτα του γραφείου μας.
- Να δεχόμαστε τον επισκέπτη στο γραφείο μας και αντί να του προφέρουμε κάθισμα να στεκόμαστε κι εμείς όρθιοι, για να τονίσουμε το σύντομο της συνάντησης.
- Να συναντούμε τον επισκέπτη μας έξω από το γραφείο μας, ώστε να μπορούμε να φύγουμε εμείς τη στιγμή που πιστεύουμε ότι πρέπει να τερματιστεί η συνάντηση.
- Να δημιουργήσουμε κώδικες με τους συναδέλφους μας, ώστε αν μια συνάντηση τραβάει σε μάκρος, να επεμβαίνει κάποιος συνάδελφός μας με το πρόσχημα μιας επείγουσας εργασίας για την οποία να μας υπενθυμίζει ότι πρέπει να φροντίσουμε άμεσα.

3.1.2.Διακοπές από συναδέλφους- συνεργάτες

Πολλές από τις διακοπές στην εργασία μας, που προέρχονται από συναδέλφους μας, δεν είναι απαραίτητες. Καλό είναι λοιπόν να τις διαχειριστούμε κατάλληλα, ώστε να τις ελαχιστοποιήσουμε. Ορισμένες προτάσεις για το πώς θα το καταφέρουμε είναι οι εξής:

- Να πηγαίνουμε εμείς στο γραφείο του συναδέλφου μας για μια συνεργασία, ώστε να είμαστε σε θέση να ρυθμίσουμε εμείς το πέρας της συνεργασίας.
- Να ορίσουμε κάποιον χρόνο μέσα στη μέρα κατά τον οποίο δεν θα δεχόμαστε ούτε διακοπές από συναδέλφους ούτε τηλεφωνήματα, εφόσον βέβαια κάτι τέτοιο είναι εφικτό. Αυτό για να υλοποιηθεί πρέπει να συμφωνηθεί με τους συναδέλφους μας.
- Να κλείνουμε την πόρτα του γραφείου μας όταν θέλουμε να ασχοληθούμε με κάτι σημαντικό και δεν επιθυμούμε να μας διακόψει κανείς. Η πινακίδα «μην ενοχλείτε» είναι μια καλή ιδέα, που θα κρατήσει μακριά μας για λίγο όλους τους περισπασμούς, εκτός αν πρόκειται βέβαια για κάτι επείγον.
- Να βρούμε ένα κρησφύγετο, στο οποίο να καταφεύγουμε όταν θέλουμε να δουλέψουμε απερίσπαστοι. Μπορεί να είναι ένα άδειο γραφείο, η αίθουσα συσκέψεων της εταιρίας, ή ίσως ένα κενό διαμέρισμα που η εταιρία μπορεί να έχει μισθώσει για να εξυπηρετήσει αυτήν την πραγματική ανάγκη.

3.1.3. Αντιπαραγωγικές συσκέψεις

Υπάρχουν αρκετές προτάσεις για να κάνουμε τις συσκέψεις μας πιο παραγωγικές και αποδοτικές καθότι καλύτερες συσκέψεις σημαίνει καλύτερη επικοινωνία και καλύτερες αποφάσεις, και αυτό επιδρά άμεσα στα αποτελέσματα μιας επιχείρησης :

- Είναι άραγε πάντα απαραίτητη μια σύσκεψη; Πολλές συσκέψεις αποδεικνύονται, εκ των υστέρων, περιττές. Ίσως μερικά υπηρεσιακά τηλεφωνήματα ή σημειώματα ή μια τηλεδιάσκεψη να έχει τα ίδια αποτελέσματα. Ίσως πάλι, αν δεν είναι επείγοντα τα θέματα, να μπορούν να συζητηθούν σε μια άλλη ήδη προγραμματισμένη σύσκεψη.
- Αν τελικώς η σύσκεψη είναι απαραίτητη, πρέπει να προβληματιστούμε για τη λίστα των ατόμων των οποίων η παρουσία είναι απαραίτητη, συμπεριλαμβανομένου και του εαυτού μας.
- Πρέπει να συνταχθεί η ημερήσια διάταξη θεμάτων της σύσκεψης, ή μια λίστα με τα θέματα που θα συζητηθούν και δίπλα το όνομα του εισηγητή του κάθε θέματος, αρχίζοντας με το στόχο που εξυπηρετεί η σύγκλισή της. Η ατζέντα είναι καλό να διανεμηθεί τουλάχιστον 24 ώρες πριν στους συμμετέχοντες, ώστε να έρθουν κατάλληλα προετοιμασμένοι με τις προτάσεις και τις σκέψεις τους .
- Η σύσκεψη πρέπει να αρχίζει και να τελειώνει στην ώρα της. Δεν πρέπει να περιμένουμε τους καθυστερημένους. Σε μερικές εταιρίες κλειδώνουν από μέσα την πόρτα της αίθουσας συσκέψεων και δεν επιτρέπουν την είσοδο στους καθυστερημένους. Εννοείται ότι την επόμενη φορά έρχονται όλοι στην ώρα τους.
- Καλύπτουμε πρώτα τα σημαντικά θέματα. Με βάση τον κανόνα 80/20 το 20% των θεμάτων έχουν το 80% της σπουδαιότητας, είναι δηλαδή τα κορυφαία ζητήματα. Συζητώντας λοιπόν πρώτα αυτά θα έχουμε καλύψει τα θέματα που αντιπροσωπεύουν το 80% της αξίας της σύσκεψης πριν από το προκαθορισμένο τέλος της.
- Συνοψίζουμε κάθε συμπέρασμα, πριν προχωρήσουμε στο επόμενο.

3.1.4. Διαχείριση κρίσεων

Ο χειρισμός έκτακτων καταστάσεων, η πυροσβεστική μας παρέμβαση σε περίπτωση κρίσεων, μπορεί να γίνει μια πολύ σοβαρή αιτία για χάσιμο χρόνου. Μόλις αρχίζουμε να εργαζόμαστε συμβαίνει κάτι έκτακτο, πολύ σημαντικό, το οποίο μας βγάζει από το πρόγραμμά μας και μας αποσπά ακόμα και για ώρες από το κύριο έργο μας.

Στην περίπτωση που παρουσιασθεί κάποια τέτοια έκτακτη ανάγκη μπορούμε να ενεργήσουμε ως εξής:

1. Αφιερώνουμε χρόνο για να καταλάβουμε τι συνέβη και στη συνέχεια αναλαμβάνουμε δράση.

2. Αν μπορεί κάποιος άλλος να αναλάβει την ευθύνη της διαχείρισης της κρίσης, ο οποίος ίσως είναι και καταλληλότερος από μας, του την αναθέτουμε.
3. Καταγράφουμε στη λίστα μας την κρίση, πριν προβούμε σε οποιαδήποτε ενέργεια.
4. Κατανοούμε τα γεγονότα κάνοντας ερωτήσεις του τύπου:
   - ✓ Τι συνέβη;
   - ✓ Πότε συνέβη;
   - ✓ Που συνέβη;
   - ✓ Πως συνέβη;
   - ✓ Γιατί συνέβη;
   - ✓ Ποιοι ενέχονται;

Όσο περισσότερες πληροφορίες έχουμε, τόσο καλύτερη εικόνα της πραγματικότητας θα σχηματίσουμε και τόσο μεγαλύτερες πιθανότητες θα έχουμε να αντιμετωπίσουμε σωστά το πρόβλημα.

Εκτός όμως από τους εξωγενείς παράγοντες που μειώνουν την παραγωγικότητά μας και που είναι δύσκολο να τους ελέγξουμε, υπάρχουν και κάποιοι παράγοντες που μπορούμε να τους ελέγξουμε, διότι έχουν σχέση με την προσωπικότητα και τον χαρακτήρα μας. Θα παραθέσουμε εδώ τους κυριότερους:

3.1.5. Αναβλητικότητα

Η αναβλητικότητα είναι ο κλέφτης του χρόνου. Μπορεί να οφείλεται σε πρόβλημα αναποφασιστικότητας ή έλλειψη αυτοεκτίμησης, πάντως είναι η κύρια αιτία που πολλοί άνθρωποι συνταξιοδοτούνται φτωχοί. Δεν είναι ότι δεν ξέρουν τι πρέπει να κάνουν για να γίνουν πλούσιοι, απλά βρίσκουν συνέχεια λόγους για να μην το κάνουν, μέχρι που στο τέλος είναι πια πολύ αργά για να το κάνουν.

Παρασύρεται κανείς στο να ασχολείται με μικροπράγματα που δεν είχε προγραμματίσει να κάνει. Αφήνει τα θέματα ήσσονος σημασίας να καταλάβουν το μέγιστο μέρος του χρόνου του.

Η αναβλητικότητα είναι και μια πολύ σημαντική αιτία χαμένης παραγωγικότητας, στραγγίζει την ενέργειά μας, επειδή ανησυχούμε για τις δουλειές που θα έπρεπε να είχαμε κάνει, και δεν τις κάναμε, και μας φορτώνει με άγχος.

- Το πρώτο βήμα για να ξεπεράσει κανείς την αναβλητικότητά του είναι να αντιληφθεί από πού πηγάζει. Να συνειδητοποιήσει δηλαδή τα συναισθήματά του όταν σκέπτεται το συγκεκριμένο θέμα. Είναι μήπως ο φόβος της αποτυχίας;

- Μήπως αισθάνεται ότι είναι ανίκανος να εκτελέσει την συγκεκριμένη εργασία, είτε δεν έχει την απαραίτητη πληροφόρηση ή την απαραίτητη πείρα για να την εκτελέσει σωστά;
- Μήπως δεν έχει εμπιστοσύνη στον εαυτό του;

Αφού λοιπόν κανείς εντοπίσει τα αίτια της αναβλητικότητάς του μπορεί να πάρει κάποια μέτρα για να την ξεπεράσει:

- Να θέσει στόχους που να αξίζουν τον κόπο, ώστε να υπάρχει το κίνητρο.
- Να ξεχωρίσει το επείγον από το σημαντικό και να ξεκινάει με τις σημαντικές εργασίες.
- Να φαντάζεται τις εργασίες σαν να έχουν ολοκληρωθεί, και την ικανοποίηση που θα αισθανθεί όταν αυτό θα συμβεί. Οι σαφείς εικόνες μιας επιθυμητής πραγματικότητας του μέλλοντος οξύνουν το μυαλό και επιτρέπουν να συγκεντρώνεται καλύτερα.
- Στην αρχή κάθε σημαντικής εργασίας να επαναλαμβάνει τις λέξεις «κάντο τώρα!». Μ' αυτόν τον τρόπο προγραμματίζεται μια αίσθηση του επείγοντος στο υποσυνείδητο , που δέχεται τις λέξεις αυτές ως νέες επιταγές.
- Να δεσμεύεται απέναντι στους συναδέλφους του ότι θα τελειώσει την εργασία σε συγκεκριμένο χρόνο. Δίνοντας υπόσχεση στους άλλους δραστηριοποιεί κανείς τον εαυτό του.
- Μπορεί να δημιουργήσει κανείς ένα σύστημα ανταμοιβών για τον εαυτό του για κάθε επιμέρους τμήμα του έργου που θα ολοκληρώνει καθώς και για την πλήρη περαίωση του έργου. Καλό είναι να επιβραβεύει τον εαυτό του σε κάθε βήμα, καθότι οι ανταμοιβές τείνουν να ενισχύουν συγκεκριμένες συμπεριφορές. Η ανταμοιβή μπορεί να είναι κάτι απλό, όπως π.χ. ένας καφές, ένα διάλειμμα, ένας περίπατο ή κι ένα καλό γεύμα. Αν το έργο είναι μεγάλο θα μπορούσε η ανταμοιβή να είναι και ένα ωραίο δώρο για τον εαυτό του ή ακόμη και διακοπές.
- Να αποβάλει την τάση της τελειότητας. Η επιδίωξη της τελειότητας αποτελεί βασική αιτία αναβλητικότητας. Ο τελειομανής διακατέχεται από το φόβο της αποτυχίας. Πρέπει όμως να αποφασίσει ότι δεν πρέπει να ανησυχεί για την τελειότητα εκτέλεσης του έργου, στο οποίο θα μπορέσει να επανέλθει αργότερα για διορθώσεις και αναθεωρήσεις.

  Ο τελειομανής έχει την τάση να κάνει τα πάντα μόνος του, επειδή φοβάται ότι αν αναθέσει κάποιο έργο σε κάποιον άλλον δεν θα έχει το σωστό αποτέλεσμα.

3.1.6.Η αναποφασιστικότητα

Η αδυναμία να πάρουμε αποφάσεις επηρεάζει την παραγωγικότητά μας. Το κλειδί για να την κατανικήσουμε είναι να αποφασίσουμε αν πρέπει μια εργασία να γίνει, και, στην περίπτωση που πρέπει, να την αρχίσουμε αμέσως.

Σπάνια θα αντιμετωπίσουμε μια απόφαση όπου η απάντηση να είναι μονοσήμαντη. Συνήθως έχουμε πολλές επιλογές και πρέπει να επιλέξουμε εκείνη που προσφέρει τα περισσότερα πλεονεκτήματα.

Υπάρχουν τέσσερα είδη αποφάσεων:

- Αποφάσεις που μόνο εμείς μπορούμε να πάρουμε. Η λήψη τέτοιων αποφάσεων είναι αναπόφευκτη.
- Αποφάσεις που μπορούμε να αναθέσουμε σε άλλους. Η ανάθεση αυτή θα τους ενδυναμώσει και θα τους επιτρέψει να αναπτυχθούν ως στελέχη αυξάνοντας την κρίση τους.
- Αποφάσεις πέραν των δυνατοτήτων μας. Κάποιες αποφάσεις αν θεωρηθούν εσφαλμένες μπορεί να αποδειχθούν ολέθριες, οπότε και πρέπει να λαμβάνονται συλλογικά.
- Οι αναπόφευκτες αποφάσεις, αυτές που δεν μπορούμε να αποφύγουμε να πάρουμε άμεσα, προκειμένου να αξιοποιήσουμε μια επιχειρηματική ευκαιρία . Τυχόν καθυστέρηση στη λήψη μιας τέτοιας απόφασης μπορεί να γίνει η αίτία να χαθούν χρήματα, ενώ η λήψη τους μπορεί να εκτοξεύσει την εταιρία μας στα ύψη.

4. Οργάνωση του χρόνου

Πριν κάνουμε οποιαδήποτε παραγωγική εργασία πρέπει να οργανωθούμε τέλεια. Η διαφορά μεταξύ των μέσων ανθρώπων και εκείνων που είναι πολύ αποτελεσματικοί είναι ότι οι δεύτεροι όταν εργάζονται είναι πολύ πιο οργανωμένοι από τους πρώτους.
Η οργάνωτικότητα είναι μια δεξιότητα, η οποία διδάσκεται και καλλιεργείται.

4.1.Η οργάνωση του χώρου εργασίας

Η δικαιολογία που προβάλλουν ορισμένοι άνθρωποι ότι εργάζονται πιο αποτελεσματικά σε ακατάστατο περιβάλλον δεν ευσταθεί. Επαίρονται ότι γνωρίζουν που βρίσκεται το κάθε τι στο ακατάστατο γραφείο τους, χωρίς όμως να υπολογίζουν πόση φαιά ουσία καταναλίσκουν για να θυμούνται που έχουν τοποθετήσει το κάθε πράγμα, ενέργεια που θα μπορούσαν να διοχετεύσουν στην αποτελεσματικότητα της εργασίας τους.

Η οργάνωση λοιπόν του χώρου εργασίας μας έχει κάποιες βασικές αρχές:

1. Καθαρό και τακτοποιημένο γραφείο, επάνω στο οποίο να βρίσκεται μόνο ο φάκελος ή τα στοιχεία της υπόθεσης με την οποία ασχολούμαστε τη συγκεκριμένη στιγμή.
2. Χρησιμοποίηση ενός οργανωμένου συστήματος αρχειοθέτησης, ώστε να μην σπαταλάμε τον χρόνο μας αναζητώντας έγγραφα που δεν αρχειοθετήθηκαν σωστά. Το καλύτερο και απλούστερο σύστημα αρχειοθέτησης είναι το αλφαβητικό, σε συνδυασμό με ένα μητρώο όπου θα καταχωρίζονται όλα μας τα αρχεία.

3. Συλλογή όλων των στοιχείων και πληροφοριών που μας χρειάζονται πριν αρχίσουμε την συγκεκριμένη εργασία.
4. Άμεση ενέργεια για κάθε έγγραφο που πιάνουμε στα χέρια μας. Η ενέργεια αυτή μπορεί να είναι:
   - Να ενεργήσουμε για άμεση διεκπεραίωση της σχετικής εργασίας.
   - Να το αναθέσουμε σε κάποιον άλλο. Δεν πρέπει να φοβόμαστε να αναθέτουμε εργασίες σε άλλους, εφόσον μπορούν να τις φέρουν σε πέρας. Έτσι θα εξοικονομήσουμε χρόνο για τα σημαντικά για την εργασία μας πράγματα.
   - Να το αρχειοθετήσουμε, ενδεχομένως για μελλοντική ενέργεια..
   - Να το πετάξουμε, αν ισχύς του έχει λήξει, είτε περιέχει άχρηστες πληροφορίες που θα μπορούσαμε να ξαναβρούμε αν ποτέ τις χρειαστούμε.

4.2.Η προσωπική μας οργάνωση

- Η χρήση ενός προσωπικού organizer, είτε ηλεκτρονικού είτε με κινητά φύλλα μας δίδει τη δυνατότητα να προγραμματίζουμε τη μέρα, την εβδομάδα, το μήνα ή τον χρόνο μας. Καταγράφουμε σ' αυτό, καθώς ανακύπτουν, όλες τις εργασίες τους στόχους και τις απαιτούμενες ενέργειές μας. Από αυτό τον κατάλογο κατανέμουμε τις επιμέρους εργασίες στους διάφορους μήνες, εβδομάδες, μέρες.
- Η χρήση ημερολογίου, στο οποίο καταχωρούμε συναντήσεις, σημαντικές προθεσμίες, μεταφέροντας επιμέρους στοιχεία από τον κύριο κατάλογο (organizer).
- Η λίστα του «τι πρέπει να κάνω» ή «Οι ενέργειες της ημέρας». Στην κατάριση της λίστας αυτής, που είναι ο ημερήσιος κατάλογος ενεργειών μας για την επόμενη μέρα, πρέπει να αφιερώνουμε καθημερινά το τελευταίο 15λεπτο της μέρας μας στο γραφείο. Κλείνοντας τη μέρα μας με αυτό, μας δίνει την αίσθηση ότι είμαστε ήδη έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε την επόμενη μέρα και αυτό μας βοηθάει να κοιμόμαστε καλύτερα. Ακόμη, το υποσυνείδητό μας επεξεργάζεται ήδη από το βράδυ της προηγουμένης τα θέματα της επομένης, με αποτέλεσμα όταν θα φθάσουμε στο γραφείο ήδη σε μερικά θέματα να έχουμε έτοιμες τις απαντήσεις.
- Παραγωγικά αεροπορικά ταξίδια. Αν η δουλειά μας απαιτεί να ταξιδεύουμε, είναι καλό να επωφελούμαστε από την απομόνωση που προσφέρει το αεροπορικό ταξίδι προκειμένου να δουλέψουμε απερίσπαστα. Σύμφωνα με μελέτες, μία ώρα αδιάκοπης εργασίας μέσα στο αεροπλάνο αποδίδει το ισοδύναμο τριών ωρών στο γραφείο σε κανονικές συνθήκες.
- Να δημιουργήσουμε ένα φάκελο με έγγραφα, άρθρα, αποκόμματα από περιοδικά και εφημερίδες, τα οποία θέλουμε να διαβάσουμε, αλλά δεν βρίσκουμε το χρόνο στο γραφείο. Όταν ταξιδεύουμε είναι ο κατάλληλος χρόνος για να ανοίξουμε αυτό το φάκελο και να διαβάσουμε κάτι.
- Να μάθουμε να διαβάζουμε αποτελεσματικά.

5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Αφιερώστε χρόνο στην αποτελεσματική επικοινωνία. Σε σχετική έρευνα το 84% των επιτυχημένων στελεχών που ρωτήθηκαν δήλωσε ότι η ικανότητά τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους άλλους ήταν ο βασικός λόγος της επιτυχίας τους.

Είναι γεγονός ότι όλοι επικοινωνούμε πάντα και προς κάθε κατεύθυνση. Η επικοινωνία μας όμως δεν θεωρείται ολοκληρωμένη αν το μήνυμά μας δεν ακολουθήσει η ανατροφοδότηση από τον συνομιλητή μας.

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι μια από τις σημαντικές δεξιότητες ενός στελέχους. Η ικανότητά μας να επικοινωνούμε καθαρά και με θετικό τρόπο μπορεί να είναι καθοριστική για τη διαχείριση του χρόνου μας.
Επικοινωνούμε με τους εξής τρόπους:

- Λεκτικά (με τη χρήση της γλώσσας)
- Μη λεκτικά (με τη γλώσσα του σώματος)

5.1.Λεκτική επικοινωνία

Είναι οι λέξεις που απαρτίζουν το μήνυμά μας. Ο στόχος μας είναι να γίνουμε κατανοητοί από τον συνομιλητή μας. Παράλληλα να κατανοήσουμε το δικό του μήνυμα. Για το λόγο αυτό πρέπει:

- Να ακούμε με προσοχή τον συνομιλητή μας (ενεργητικά), για να κατανοήσουμε πλήρως το μήνυμά του.
- Να μη τον διακόπτουμε, είναι αγενές και δεν βοηθάει στην κατανόηση.
- Να τον κοιτάζουμε όταν μας μιλάει και του μιλάμε, για να ανοίγει το κανάλι της επικοινωνίας μας και να παρακολουθούμε τα μηνύματα που εκπέμπει το σώμα του.
- Να του κάνουμε ερωτήσεις, για να συγκεντρώσουμε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που θα μας βοηθήσουν στην καλύτερη κατανόηση του μηνύματός του.
- Να παραφράζουμε το μήνυμά του για επιβεβαίωση της κατανόησης.
- Να μιλάμε καθαρά.
- Να είμαστε σαφείς (τίποτε δεν είναι αυτονόητο).

Να θυμόμαστε πάντα ότι το τι αντιλαμβάνεται ο καθένας σε μια διαπροσωπική επικοινωνία εξαρτάται από τις αντιλήψεις του, τις εμπειρίες του, την παιδεία που έχει και τον τρόπο που σκέφτεται. Κάθε άνθρωπος είναι μοναδικός ως προς αυτά, γι' αυτό η επικοινωνία με τον καθένα είναι πάντα ιδιαίτερη και πρέπει να προσαρμόζεται στις εκάστοτε συνθήκες, δεν είναι δεδομένη εξ αρχής.

Το κλειδί για αποτελεσματική επικοινωνία στη συνεργασία μας με τους άλλους είναι να αναπτύξουμε με απόλυτη σαφήνεια τι πρέπει να γίνει, γιατί, πότε και με ποιες προδιαγραφές.

5.2. Μη λεκτική επικοινωνία

Είναι τα μηνύματα που δίνουμε με το σώμα μας και εκφράζουν τα συναισθήματα ή τις σκέψεις μας. Γνωρίζοντας πώς λειτουργεί η γλώσσα του σώματος μπορούμε να κατανοήσουμε καλύτερα τα μηνύματα που μας δίνει ο συνομιλητής μας, και παράλληλα να μελετήσουμε τη δική μας γλώσσα του σώματος και να τη χρησιμοποιήσουμε με τέτοιο τρόπο, ώστε να ενισχύει τα λεκτικά μηνύματά μας. Είναι γεγονός ότι ή γλώσσα του σώματος μπορεί είτε να στηρίξει καλύτερα τα λεκτικά μηνύματα που δίνουμε, είτε να τα ανατρέψει, και συνεπώς να μπερδέψει τον συνομιλητή μας.
Παραδείγματος χάριν, όταν λέμε στον συνομιλητή μας "σας ακούω", ενώ την ίδια στιγμή κοιτάζουμε τα χαρτιά μας, το μήνυμα που λαμβάνει αυτός είναι ότι δεν τον προσέχουμε. Συνήθως η γλώσσα του σώματος υπερισχύει των λέξεων.
Ακόμα και οι πιο κρυφές σκέψεις μας διοχετεύονται στους άλλους μέσω της στάσης μας, των κινήσεών μας, των ματιών μας και του τόνου της φωνής μας.

Αξιοσημείωτο είναι το αποτέλεσμα ερευνών σχετικά με το τι επηρεάζει περισσότερο την αποτελεσματικότητα ενός μηνύματος στον δέκτη του:

- 57% ο τόνος της φωνής
- 25% η γλώσσα του σώματος
- 18% οι λέξεις

Ο γενικός κανόνας για την επικοινωνία, είναι ότι όσα είναι αυτονόητα για μας δεν είναι κατ' ανάγκην και για τους άλλους. Χρονοβόρες συγκρούσεις μπορούν να προκύψουν από παρανοήσεις, και να αποφευχθούν εάν η επικοινωνία είναι αποτελεσματική.

ΣΥΝΟΨΗ

Προκειμένου να διαχειριστούμε αποτελεσματικά τον προσωπικό μας χρόνο και να αξιοποιήσουμε δημιουργικά τον πολυτιμότερο πόρο που μας διατίθεται και δυστυχώς δεν βρίσκεται σε επάρκεια, οφείλουμε να οργανωθούμε ξεκινώντας από την οριοθέτηση των στόχων και των προτεραιοτήτων μας.
Οι στόχοι μας θα πρέπει να είναι ρεαλιστικοί, σαφείς και συγκεκριμένοι, παράλληλα δε χρονικά προσδιορισμένοι, ενώ αντίστοιχα θα πρέπει να τίθενται και οι προτεραιότητες οι οποίες να κατανέμονται στο διαθέσιμο επαγγελματικό ή προσωπικό μας χρόνο.

Επίσης, θα πρέπει κάθε ένας από εμάς να εντοπίσει το προσωπικό του prime time, τις παραγωγικές του ώρες, δηλαδή, κατά τη διάρκεια της ημέρας, στις οποίες θα πρέπει να εργάζεται εντατικά και χωρίς περισπασμούς για να επιτύχει τους στόχους του.
Παράλληλα, και προκειμένου να τηρηθεί ο χρονοπρογραμματισμός, θα πρέπει να εντοπιστούν οι χρονοκλέφτες έτσι ώστε και αυτοί να μειωθούν ή να εξαλειφθούν προκειμένου να τηρηθεί απαρέγκλιτα, κατά το δυνατόν, το πρόγραμμα που σχεδιάστηκε.
Σημαντικός παράγων για την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου είναι και η τεχνολογία, η χρήση της οποίας θα πρέπει να αξιοποιηθεί ώστε να συνδράμει το άτομο στην εξοικονόμηση του χρόνου και όχι στη σπατάλη του.
Η εξασφάλιση της αποτελεσματικής επικοινωνίας, σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο, από την άλλη πλευρά, αποτελεί ικανή και αναγκαία συνθήκη, αποτελεσματικής διαχείρισης του χρόνου, λόγος για τον οποίο οφείλουμε να καταβάλουμε προσπάθειες αίροντας τα εμπόδια, που την παρακωλύουν.

Β΄ ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Σκοπός της Διδακτικής Ενότητας

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει την έννοια του άγχους, τα είδη του, τα συμπτώματα, τα οποία παρουσιάζονται εξ αιτίας του, καθώς επίσης και τις γενεσιουργούς αιτίες του, κυρίως όμως τους τρόπους αποτελεσματικής αντιμετώπισής του. Στόχος είναι αρχικά να προσεγγίσει το άγχος και τα συμπτώματα, που δημιουργούνται από την ύπαρξή του, προκειμένου τα άτομα να το αντιλαμβάνονται εγκαίρως, καθώς κι τις επιβλαβείς επιδράσεις του, που έχουν αντίκτυπο εκτός από τα άτομα, τις επιχειρήσεις, στις οποίες αυτά εργάζονται, την οικογενειακή και προσωπική τους ζωή, και στην ίδια την κοινωνία, στην οποία εντάσσονται και μέρος της οποίας αποτελούν. Στόχος είναι τέλος να αναδειχθούν οι τρόποι μείωσης του στρες, που θα συμβάλουν στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των ανθρώπων, την εσωτερική και προσωπική τους ισορροπία, καθώς και την επίτευξη των στόχων των επιχειρήσεων, στις οποίες εργάζονται.

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις

Το άγχος στη σύγχρονη εποχή τείνει να αποτελέσει τη μάστιγα, που απειλεί με καταστροφή άτομα, πολιτισμούς, κοινωνικά συστήματα και επιχειρήσεις.
Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι λιγότερο ή περισσότερο όλοι μας έχουμε βιώσει στρεσογόνες καταστάσεις μία ή περισσότερες φορές στη ζωή μας, γεγονός που αποτελεί, άλλωστε, φυσιολογική αντίδραση στις συνθήκες, κάτω από τις οποίες καλούμαστε να εργαστούμε και να ζήσουμε.
Οι συνθήκες της σύγχρονης εποχής επιτείνουν, ωστόσο, την κατάσταση, λόγω των τεράστιων αλλαγών, κυρίως εργασιακών, που τα άτομα καλούνται να διαχειριστούν καθημερινά.
Η ρήση του Ηράκλειτου «τα πάντα ρεί» είναι ίσως η μεγαλύτερη γενεσιουργός αιτία του στρες, εφόσον δεν είναι σε θέση κανείς να αισθανθεί ασφαλής ούτε σε προσωπικό, κυρίως όμως σε επαγγελματικό επίπεδο.
Το στρες, όμως, αναπόφευκτη απόρροια της κατάστασης, θα πρέπει να τύχει αποτελεσματικής διαχείρισης, διότι σε αντίθετη περίπτωση είναι δυνατόν να καταστρέψει ανεπανόρθωτα τη φυσική ή τη συναισθηματική υγεία των ατόμων, καθιστώντας τα ανήμπορα να εργαστούν, να μοιραστούν, να ζήσουν.
Και τα φυσικά πρόσωπα και τα νομικά πρόσωπα οφείλουν να λάβουν μέριμνα ώστε να μην επιτρέψουν στο «τέρας» να καταδυναστεύσει τη ζωή τους με μη αναστρέψιμες συνέπειες.
Το σύνθημα για όλους θα πρέπει να είναι: «είναι στο χέρι μας να το αντιμετωπίσουμε-εξαρτάται από εμάς». Το σύνθημα όμως δεν θα πρέπει να μείνει στα λόγια, θα πρέπει να

αποτελέσει όραμα και ως όραμα θα πρέπει να υλοποιηθεί με στρατηγική και η στρατηγική θα πρέπει να αναλυθεί σε σκοπούς και σε στόχους. Και οι στόχοι θα πρέπει να εφαρμοστούν.

1.Σχετικά με το άγχος

Ο πιο σημαντικός στόχος για τους περισσότερους ανθρώπους στον κόσμο σχετίζεται με την επιτυχία στην επαγγελματική ζωή, αποτέλεσμα της οποίας είναι και η οικονομική επιτυχία και ευμάρεια. Η επίτευξη όμως του αρχικού στόχου εξωθεί τους ανθρώπους να θέσουν στόχους ακόμη μεγαλύτερους, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα οι άνθρωποι να εργάζονται ακόμη περισσότερο, σε βάρος του προσωπικού τους χρόνου, της ξεκούρασης και της διάθεσης για χαλάρωση.

Ο φαύλος κύκλος αυτός των στόχων οδηγεί τους ανθρώπους στην απόκτηση χρόνιου άγχους, αβεβαιότητας, ανασφάλειας, έλλειψης ικανοποίησης, απομόνωσης, αποξένωσης και τελικά πλήρους αποδόμησης της προσωπικότητάς τους.

Από την άλλη πλευρά και η παγκόσμια κοινωνικοοικονομική συνθήκη, που έχει προκληθεί από το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης, έχει δημιουργήσει συνθήκες επιταχυνόμενων αλλαγών και αδυναμία πρόβλεψης. Η έλλειψη συνόρων στον κόσμο, τουλάχιστον τον οικονομικό, δημιουργεί μόνιμη αναταραχή, ενώ ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων και ανθρώπων παντού στον κόσμο αντιμετωπίζουν το διογκούμενο ανταγωνισμό και τις επιταχυνόμενες θεμελιώδεις αλλαγές που συμβαίνουν. Ο κόσμος που δημιουργείται είναι ένας κόσμος χωρίς σύνορα, ένας κόσμος με τεράστιες ευκαιρίες μεν, μεγάλης αβεβαιότητας, όμως, αναταραχής και έλλειψης προσωπικού και οργανωσιακού ελέγχου.

Η σημερινή πραγματικότητα επιφέρει ολοένα και μεγαλύτερη αναστάτωση, ενώ παράλληλα είναι ιδιαίτερα απαιτητική, γεγονός που προκαλεί πίεση, δημιουργεί άγχος και αβεβαιότητα σε πάρα πολλούς ανθρώπους.

Για λόγους που σχετίζονται με τις συνθήκες αλλά και για λόγους που αφορούν προσωπικές επιλογές, επομένως, δημιουργείται στους ανθρώπους μία πιεστική κατάσταση, μία κατάσταση άγχους, για την οποία γίνεται λόγος στα κεφάλαια που ακολουθούν.

1.1. Τι είναι το άγχος

Άγχος θεωρείται οποιασδήποτε μορφής παρέμβαση που διαταράσσει τη ψυχική υγεία και τη σωματική ευεξία ενός ατόμου. Το άγχος επέρχεται όταν το σώμα υποχρεώνεται να αποδώσει πέρα από τα φυσιολογικά όρια των ικανοτήτων του. Τα αποτελέσματά του είναι επιβλαβή για τα άτομα, τις οικογένειες τους, την ίδια την κοινωνία και βέβαια τους εργασιακούς χώρους, που είναι οι χώροι που κατά τεκμήριο δημιουργείται το στρες.

Σύμφωνα με έναν από τους πολλούς ορισμούς που μπορεί να συναντήσει κανείς στη διεθνή βιβλιογραφία για τη λέξη άγχος, αποδιδόμενο στον Richard S. Lazarus, άγχος είναι μία κατάσταση ή κάποια συναισθήματα που βιώνει ένα άτομο όταν αισθάνεται ότι οι

απαιτήσεις των άλλων από αυτό υπερβαίνουν τις προσωπικές και κοινωνικές δυνατότητές του.

Η ζωή μας χρειάζεται ισορροπία και όταν ένα κομμάτι της ζωής μας χάνει την ισορροπία του δημιουργείται άγχος. Για τον άνθρωπο της προϊστορικής εποχής το μόνο άγχος ήταν αυτό του να παραμείνει ζωντανός όταν τον κυνηγούσε κάποιο άγριο ζώο. Τρέχοντας για να ξεφύγει εκτόνωνε και το άγχος του. Σήμερα, το άγριο θηρίο που κυνηγάει τον σύγχρονο άνθρωπο είναι είτε ο προϊστάμενός του είτε η εταιρία του είτε μια κρατική υπηρεσία ή κάποιος άλλος οργανισμός που ασκεί εξουσία επάνω του. Καθημερινά ο άνθρωπος βομβαρδίζεται από διάφορος στρεσογόνους παράγοντες, από το μποτιλιάρισμα στους δρόμους μέχρι έναν θάνατο στην οικογένεια, ένα διαζύγιο, ένα πρόβλημα υγείας κλπ. Κάποιες φορές πρέπει να επιλέξουμε μεταξύ δύο μη επιθυμητών εναλλακτικών λύσεων σε κάποιο πρόβλημα, τη λιγότερο οδυνηρή.

Σημειώνεται ότι περισταστιακά όλοι νιώθουμε άγχος. Υπάρχουν δύο μορφές στρες: Το ευεργετικό στρες και το καταστροφικό στρες. Το πρώτο μπορεί να μας οδηγήσει να ξεπεράσουμε τα όρια μας, πράγμα το οποίο σε κάποιες ξεχωριστές περιπτώσεις μπορεί να είναι απαραίτητο και να μας βοηθάει, εάν βέβαια συμβαίνει περιστασιακά, το δεύτερο όμως είναι ιδιαίτερα επιβλαβές εφόσον διαρκεί, είναι μονιμότερης βάσης και είναι απολύτως ενδεχόμενο να βλάψει την υγεία και να οδηγήσει σε καταστάσεις κατάθλιψης.

Οι άνθρωποι αισθάνονται μικρό άγχος όταν έχουν τον χρόνο, την εμπειρία και τους πόρους για να ελέγξουν μια κατάσταση. Αισθάνονται μεγάλο άγχος όταν πιστεύουν ότι δεν μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των άλλων από αυτούς. Το άγχος επομένως είναι μια αρνητική εμπειρία. Και δεν είναι η αναπόφευκτη συνέπεια ενός συμβάντος: εξαρτάται κατά πολύ από το πώς κανείς αντιλαμβάνεται μια κατάσταση και την πραγματική του ικανότητα να χειριστεί αυτή την κατάσταση.

Υπάρχει και η περίπτωση απρόσμενων γεγονότων (π.χ. ενός θανάτου) ή απειλών, οπότε εμφανίζεται μία ενστικτώδης αντίδραση άγχους. Μπορούμε να πούμε λοιπόν ότι μια αντίδραση άγχους μέσα μας είναι εν μέρει ενστικτώδης και εν μέρει έχει να κάνει με τον τρόπο που σκεφτόμαστε.

1.1.1. *Ο μηχανισμός που ενεργοποιεί το άγχος*

Υπάρχουν δύο τύποι ενστικτώδους αντίδρασης όταν το άγχος εμφανίζεται:

1. Η άμεση, «επιτίθεμαι ή το βάζω στα πόδια» (καθαρά το ένστικτο της αυτοσυντήρησης). Όταν ένας ζωντανός οργανισμός βιώσει ένα σοκ ή αντιληφθεί έναν κίνδυνο, άμεσα απελευθερώνει ορμόνες που τον βοηθούν να επιζήσει. Οι ορμόνες αυτές μας βοηθούν να τρέχουμε γρηγορότερα και να παλεύουμε δυνατότερα.

Αυξάνουν τους καρδιακούς παλμούς και την πίεση του αίματος, οξυγονώνουν καλύτερα τους βασικούς μυς και στέλνουν γλυκόζη σ' αυτούς για να τους τονώσουν. Αυξάνουν τον ιδρώτα για να δροσιστούν αυτοί οι μύες και να μείνουν αποδοτικοί. Και συγχρόνως, αυτές οι ορμόνες συγκεντρώνουν την προσοχή μας στην απειλή, αποκλείοντας οτιδήποτε άλλο από τη σκέψη μας.
Αυτή η ενεργοποίηση του σώματος για επιβίωση έχει όμως και αρνητικές συνέπειες. Στη φάση αυτή γινόμαστε ευερέθιστοι, ανήσυχοι και εριστικοί. Αυτό μειώνει την ικανότητά μας να δουλέψουμε αποτελεσματικά μαζί με άλλους ανθρώπους.
Έχοντας τρεμούλα ή μια καρδιά που χτυπάει τρελά, θα δυσκολευτούμε να δείξουμε ικανότητα να εκτελέσουμε μια εργασία που απαιτεί έλεγχο και ακρίβεια. Και η προτεραιότητα στην επιβίωση δεν μας αφήνει να κρίνουμε σωστά βασιζόμενοι σε πληροφορίες που θα αντλήσουμε από πολλές πλευρές. Είμαστε λοιπόν πιο επιρρεπείς στα ατυχήματα και λιγότερο ικανοί να πάρουμε μια σωστή απόφαση.

Οι άνθρωποι βιώνουν μια τέτοια κατάσταση όταν τους συμβεί κάτι απροσδόκητο, ή όταν βιώσουν μια κατάσταση που είναι καινούργια ή με κάποιο τρόπο προκλητική. Είναι επομένως ένα συνηθισμένο κομμάτι της καθημερινής μας ζωής και ένα μέρος του καθημερινού μας άγχους, αν και μερικές φορές η έντασή του είναι τόσο χαμηλή που δεν το καταλαβαίνουμε.

2. Η μακροπρόθεσμη η οποία προκύπτει μετά από μακρά έκθεση στο άγχος.
   Αυτή διέρχεται τρεις φάσεις:
   - Πρώτα η φάση συναγερμού, η πρώτη αντίδραση στον στρεσογόνο παράγοντα.
   - Στη συνέχεια η φάση της αντίστασης, όταν κάποιος προσαρμοστεί και αντιμετωπίσει το άγχος. Αυτή η φάση κρατάει όσο το άτομο μπορεί να αντισταθεί σθεναρά στον στρεσογόνο παράγοντα.
   - Η τελική φάση είναι εκείνη κατά την οποία η αντίσταση κάμπτεται και το άτομο εξαντλείται. Η εξάντληση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε αδυναμία συγκέντρωσης σε αυτό που ονομάζεται «Burnout» (κάψιμο- πλήρης εξάντληση-αποδιοργάνωση).

3. Ένας τρίτος μηχανισμός δημιουργίας άγχους προέρχεται από τον τρόπο που σκεφτόμαστε και που ερμηνεύουμε τις καταστάσεις στις οποίες εμπλεκόμαστε.

Στον σύγχρονο κόσμο, που κινείται με τόση ταχύτητα, βομβαρδιζόμαστε με περισσότερο άγχος από ποτέ, διότι μετακινούμαστε πιο συχνά, πρέπει να θυμόμαστε περισσότερα πράγματα, πρέπει να αποκτούμε περισσότερες γνώσεις και να τις ανανεώνουμε συνεχώς, σε αντίθεση με το παρελθόν, όταν κανείς γεννιόταν και πέθαινε στην ίδια πόλη, δεν άλλαζε δουλειά σε όλη του τη ζωή, δούλευε συνήθως στην οικογενειακή επιχείρηση που ούτως ή άλλως μια μέρα θα ήταν δική του, δεν μετακινούνταν συχνά.

Στην συνηθισμένη εργασιακή μας ζωή μεγάλο μέρος του άγχους μας εμφανίζεται χωρίς εμφανείς απειλές για την επαγγελματική μας επιβίωση . Προέρχεται κυρίων από εργασιακή υπερφόρτωση, σύγκρουση προτεραιοτήτων, ασύμβατες αξίες, πιεστικές προθεσμίες, συγκρούσεις με τους συναδέλφους μας, δυσάρεστο περιβάλλον κλπ. Όλα αυτά τα προβλήματα όχι μόνον μειώνουν την απόδοσή μας στην εργασία μας, καθότι σπαταλούμε τις πνευματικές μας δυνάμεις για να τα αντιμετωπίσουμε, αλλά μπορούν να μας προκαλέσουν και δυσάρεστη διάθεση.

Για να αισθανθεί κάποιος λοιπόν ότι καταλαμβάνεται από άγχος πρέπει να έχει κάνει δύο βασικές σκέψεις: πρώτα πρέπει να αισθάνεται ότι απειλείται από μια κατάσταση και δεύτερον πρέπει να αμφιβάλλει για το αν οι ικανότητές του και οι πόροι του είναι επαρκείς για να αντιμετωπίσει την απειλή.

Το πόσο πολύ θα αγχωθεί κάποιος εξαρτάται από το πόση ζημιά θεωρεί ότι μπορεί να του προκαλέσει η κατάσταση και πόσο αποτελεσματικά μπορεί να την αντιμετωπίσει. Η αίσθηση της απειλής σπάνια αφορά την σωματική μας ακεραιότητα. Μπορεί να περιλαμβάνει απειλές για την κοινωνική μας κατάσταση, για τη γνώμη των άλλων για μας, τις προοπτικές της καριέρας μας ή τις βαθιές μας αξίες.

1.2. *Οι αιτίες του άγχους*

Οι κοινωνικές και εργασιακές συνθήκες, η ίδια η καθημερινή ζωή έχουν αλλάξει σε σημείο να μην αναγνωρίζονται μέσα στα τελευταία πενήντα χρόνια.
Οι αλλαγές αυτές συνέτειναν στη δραματική αύξη του στρες. Πιο συγκεκριμένα:
Η δημογραφική αλλαγή είναι εντυπωσιακή τα τελευταία χρόνια, γεγονός που οφείλεται στη ραγδαία πληθυσμιακή αύξηση, τη μετοίκηση από αγροτικές περιοχές σε αστικά κέντρα, την αύξηση των ηλικιωμένων, λόγω της επιμήκυνσης του ορίου ζωής και την ανάπτυξη του ρόλου των γυναικών στους εργασιακούς και όχι μόνο χώρους.
Η πιο στρεσογόνα αλλαγή των τελευταίων δεκαετιών ήταν όμως η ραγδαία αστικοποίηση. Σε μερικές βιομηχανικές χώρες, όπως η Ολλανδία και η Γερμανία, ποσοστό μεγαλύτερο του 80% του πληθυσμού ζει σε αστικά κέντρα. Το στρες προκαλείται από τις στενόχωρες συνθήκες διαβίωσης στην πόλη, τη στενή γειτνίαση με εκατομμύρια άλλους ανθρώπους και τα υψηλά επίπεδα εγκληματικότητας, θορύβου και ατμοσφαιρικής ρύπανσης.
Παράλληλα, σήμερα, περισσότερο από ποτέ, οι άνθρωποι ζουν περισσότερο, γεγονός που οφείλεται στην ποιότητα της διατροφής και την εξέλιξη της ιατρικής επιστήμης τα τελευταία 200 χρόνια. Από την άλλη πλευρά, ο αριθμός των γεννήσεων έχει πέσει κατακόρυφα με αποτέλεσμα μια συνεχώς αυξανόμενη αναλογία ατόμων άνω των 60 ετών. Σε ατομικό επίπεδο, η σύγκρουση ανάμεσα στην καριέρα και την ανάγκη μακροχρόνιας φροντίδας των υπερηλίκων συγγενών προκαλεί στρες.
Επιπρόσθετα, ο ρόλος των γυναικών άλλαξε δραματικά τα τελευταία 100 χρόνια, ιδιαίτερα στις αστικές κοινωνίες. Οι γυναίκες αποτελούν πλέον ένα μεγάλο μέρος του

εργατικού δυναμικού, κρίνονται εξίσου με τους άνδρες και υφίστανται τις ίδιες πιέσεις με αυτούς. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι γυναίκες υποφέρουν συχνά από υψηλότερο στρες σε σχέση με τους άνδρες λόγω της σύγκρουσης ανάμεσα στην εργασία τους και τα οικογενειακά τους καθήκοντα στο σπίτι, όπου, κατά κανόνα, διατηρούν τον παραδοσιακό τους ρόλο.

Όλα τα παραπάνω σε συνδυασμό με τις διαρκώς μεταβαλλόμενες καταστάσεις εξαιτίας της παγκοσμιοποίησης, που οδηγεί τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να εκσυγχρονίζονται, να μειώνουν το λειτουργικό τους κόστος, που συνεπάγεται και μείωση θέσεων εργασίας, οδηγεί τους ανθρώπους σε συνθήκες ιδιαίτερης πίεσης.

1.3. Άγχος και διαφορετικές προσωπικότητες

Οι επιπτώσεις του στρες συνδέονται στενά με την προσωπικότητα του κάθε ατόμου. Ο κάθε άνθρωπος επηρεάζεται διαφορετικά από το στρες και το αντιμετωπίζει με το δικό του τρόπο.

Από έρευνες που έγιναν στη δεκαετία του 1960 σχετικά με τις επιπτώσεις του στρες στην καρδιοπάθεια, διαπιστώθηκε ότι ασθενείς με όμοιες προσωπικότητες ήταν πιο επιρρεπείς σε καρδιοπάθειες. Αυτές οι προσωπικότητες περιγράφηκαν ως Τύπος Α, ενώ άλλοι με μικρότερο βαθμό κινδύνου ως Τύπος Β. Στον Τύπο Α ανήκουν άνθρωποι ανταγωνιστικοί και εξαιρετικά φιλόδοξοι, που επιδιώκουν θέσεις υψηλής υπευθυνότητας. Κατά πόσο η υγεία τους κινδυνεύει επειδή βρίσκονται σε θέσεις έντονου στρες, ή κατά πόσο οι θέσεις αυτές ενθαρρύνουν συμπεριφορά Τύπου Α είναι αδιευκρίνιστο, λόγος για τον οποίο απαιτείται μεγαλύτερη έρευνα και υποστήριξη. Οι προσωπικότητες Τύπου Β, από την άλλη πλευρά, παρουσιάζουν έλλειψη ανταγωνιστικότητας, ηρεμία, υπομονή, υποχωρητικότητα, χαλάρωση, ικανοποίηση, παράλληλα δε δεν ενδιαφέρονται να τους προσέξουν όταν εργάζονται ή να διακριθούν σε αυτό που κάνουν.

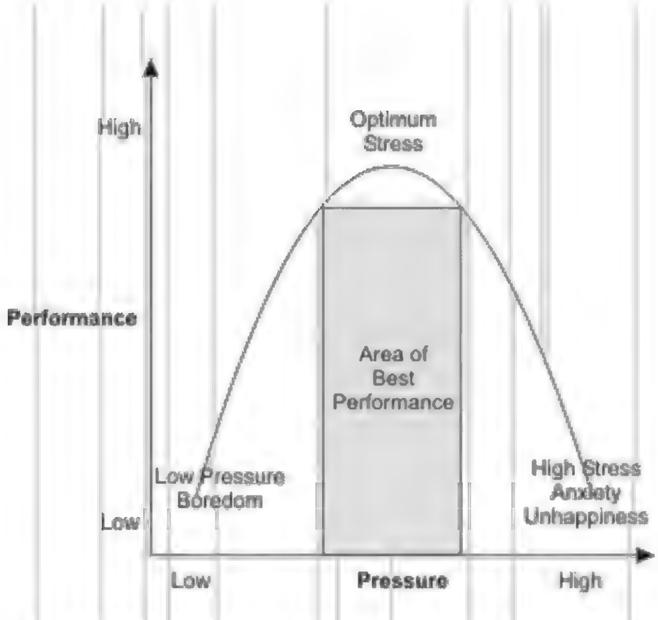
1.4.Άγχος κα απόδοση στην εργασία

Μια μικρή ποσότητα άγχους μπορεί να μας υποκινήσει θετικά, να μας κάνει να θέλουμε να πάρουμε τη ζωή μας στα χέρια μας ή να επιτύχουμε κάτι σημαντικό. Παράδειγμα ο αθλητής, του οποίου το σώμα πλημμυρίζει αδρεναλίνη όταν αυτός επιδιώκει μια εξαιρετική επίδοση. Ή όταν έχουμε μια προθεσμία για να παραδώσουμε ένα έργο, οπότε υποκινούμαστε θετικά για να ολοκληρώσουμε το έργο μας.

Στις περισσότερες περιπτώσεις όμως το άγχος στην εργασία μας δρα αρνητικά στην απόδοσή μας.

Η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στην πίεση στην εργασία μας και την απόδοσή μας σ' αυτήν, απεικονίζεται γραφικά με μια καμπύλη ανεστραμμένου ύψιλον, η οποία δείχνει το γεγονός ότι όταν στην εργασία μας δεν έχουμε καμία πίεση προκειμένου να εκτελέσουμε

ένα σημαντικό έργο, δεν έχουμε λόγους να αφιερώσουμε ενέργεια και προσοχή σ' αυτήν (αριστερό τμήμα της καμπύλης). Όσο η πίεση επάνω μας αυξάνεται, μπαίνουμε στην περιοχή της «άριστης απόδοσης». Εδώ ασκείται επάνω μας αρκετή πίεση ώστε να εστιάσουμε την προσοχή μας στο έργο μας, όχι όμως τόση ώστε να μειώσει την απόδοσή μας (κεντρικό σκιασμένο τμήμα της καμπύλης).



The Inverted-U relationship between pressure and performance

Το δεξιό τμήμα της καμπύλης απεικονίζει τις εκτός ελέγχου καταστάσεις.
Ο εγκέφαλός μας έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται πεπερασμένο αριθμό στοιχείων κάθε φορά. Όταν λοιπόν αγχωνόμαστε υπερβολικά, οι περισπασμοί, οι δυσκολίες, οι ανησυχίες και οι αρνητικές σκέψεις αρχίζουν να συνωστίζονται μέσα στο μυαλό μας. Είναι η περίπτωση κατά την οποία οι απαιτήσεις υπερβαίνουν τις δυνατότητές μας, και μας κατακλύζουν σκέψεις και φόβοι που αντιστρατεύονται την απόδοση στην εργασία μας, διότι αποσπούν την προσοχή μας. Δυσκολευόμαστε να συγκεντρωθούμε και να εστιάσουμε στο έργο μας διότι ο εγκέφαλός μας υπερφορτώνεται. Όπως φαίνεται και από την καμπύλη όσο περισσότερο πιεζόμαστε, τόσο λιγότερο αποδίδουμε. Όσο λιγότερο αποδίδουμε τόσο περισσότερο νέες σκέψεις, δυσκολίες, ανησυχίες και αρνητικές σκέψεις κατακλύζουν το μυαλό μας.
Βέβαια, όλη αυτή η εκτίμηση της σχέσης μεταξύ πίεσης στην εργασία και απόδοσης ποικίλλει από άνθρωπο σε άνθρωπο και ανάλογα με τις περιστάσεις.

Όταν λειτουργούμε μέσα την περιοχή της άριστης απόδοσης (τη σκιασμένη περιοχή του διαγράμματός μας) είμαστε σε θέση να συγκεντρωθούμε και να εστιάσουμε την προσοχή μας στη σημαντική εργασία μας. Εμπλεκόμαστε πλήρως στη διαδικασία, δεν βάζουμε τον εαυτό μας πιο ψηλά. Ο χρόνος φεύγει χωρίς να το καταλάβουμε, η δουλειά τρέχει, συμμετέχουμε με όλο μας το είναι. Στη φάση αυτή αξιοποιούμε πλήρως τις δυνατότητές μας. Και τούτου διότι αφενός υπάρχει επαρκές κίνητρο για να αφοσιωθούμε στη δουλειά

μας και αφετέρου δεν είμαστε τόσο αγχωμένοι ώστε η ανησυχία και οι περισπασμοί να διεισδύσουν στη σκέψη μας. Πρόκειται για μια κατάσταση του μυαλού μας κατά την οποία αυτό είναι έντονα δημιουργικό και αποτελεσματικό. Σε τέτοιες καταστάσεις έχουν επιτευχθεί τα αθλητικά ρεκόρ, έχουν επινοηθεί τα καλύτερα προγράμματα υπολογιστών, έχουν δημιουργηθεί τα ωραιότερα έργα τέχνης, έχουν εκφωνηθεί οι πιο πειστικοί λόγοι.

2. Τα συμπτώματα του άγχους

Δεν υπάρχει ένα και μοναδικό σύμπτωμα του άγχους που μπορεί να διαγνωστεί και να θεραπευτεί. Το άγχος εμφανίζεται, συνήθως με την παρουσία πολλαπλών συμπτωμάτων. Τα συμπτώματα του εκφράζονται είτε με φυσικές ενδείξεις είτε με τη μορφή ψυχοσυναισθηματικών ενδείξεων ή με συνδυασμό και των δύο.

- Πιο συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά τις φυσικές ενδείξεις:

Ορισμένα φυσικά συμπτώματα του στρες, όπως υψηλή πίεση και καρδιοπάθεια, μπορούν να απειλήσουν ακόμη και τη ζωή του ατόμου που πάσχει. Λιγότερο επικίνδυνα είναι η αϋπνία, η αίσθηση διαρκούς κόπωσης, οι κεφαλαλγίες, τα εξανθήματα, οι πεπτικές διαταραχές, τα έλκη, η κολίτιδα, η ανορεξία, η βουλιμία, οι κράμπες. Πολλά από αυτά εκδηλώνονται μετά από ένα αγχωτικό γεγονός. Άλλα συμπτώματα του στρες είναι περισσότερο άμεσα, όπως είναι για παράδειγμα το αίσθημα της ναυτίας, της δύσπνοιας ή της ξηροστομίας. Όλα αυτά τα συμπτώματα βέβαια είναι δυνατόν να εκδηλωθούν αλλά να οφείλονται σε άλλους παράγοντες που δεν σχετίζονται με στρες. Για το λόγο αυτό τα άτομα στα οποία εκδηλώνονται τα εν λόγω συμπτώματα δεν πρέπει να εξάγουν γρήγορα και αβασάνιστα συμπεράσματα, αλλά να απευθύνονται σε ειδικούς, αφού προηγουμένως έχουν καταγράψει τα συμπτώματα και έχουν κρατήσει το ιστορικό τους.

Σημειώνεται ότι είναι πολύ εύκολο, στους χώρους εργασίας ή και στο κοινωνικό μας περίγυρο, να αναγνωρίσουμε άτομα, που υποφέρουν από στρες. Μερικά από τα κοινότερα συμπτώματα που εμφανίζουν είναι η ατημέλητη εμφάνιση, ο εκνευρισμός και η ευερεθιστότητα, οι αλλαγές στις διατροφικές συνήθειες και μια γενική αποχή από τις κοινωνικές δραστηριότητες.

- Σε ό,τι αφορά τις ψυχοσυναισθηματικές ενδείξεις:

Τα ψυχοσυναισθηματικά συμπτώματα του στρες περιλαμβάνουν γενική ευερεθιστότητα, κρίσεις έντονης ανησυχίας, κατάθλιψης, έλλειψης σεξουαλικής ορμής, απώλεια αίσθησης χιούμορ και αδυναμία συγκέντρωσης ακόμη και στις απλούστερες δουλειές ρουτίνας. Οι συνηθέστρες ενδείξεις για να αναγνωριστεί η ύπαρξη στρες είναι η αναίτια υπερσυναισθηματική αντίδραση ή επιθετικότητα, σε στιγμές αντιπαράθεσης, η απώλεια ενδιαφέροντος για την προσωπική εμφάνιση, τους φίλους, τις κοινωνικές εκδηλώσεις ή τις δραστηριότητες, που στο παρελθόν προκαλούσαν ευχαρίστηση, περιορισμένη δυνατότητα συγκέντρωσης, δυσκολίες στη μνήμη και αδυναμία λήψης αποφάσεων, θλίψη, ενοχή, κούραση, απάθεια και έντονη αίσθηση απελπισίας ή αποτυχίας, καθώς επίσης και απώλεια αυτοεκτίμησης.

Σαν προσωρινή ανακούφιση από το στρες, πολλά άτομα επιδίδονται σε υπερβολές στο φαγητό, το κάπνισμα,το ποτό ή τα ψώνια. Το στρες,επίσης, είναι δυνατόν να μεταβάλει

ένα άτομο από περιστασιακό σε μόνιμο καπνιστή ή ένα περιστασιακό πότη σε αλκοολικό. Τα ίδια τα άτομα δεν αντιλαμβάνονται τις υπερβολές αυτές, ενώ η οικογένεια, οι φίλοι, οι συνάδελφοι αυτού που υποφέρει από στρες εντοπίζουν νωρίτερα από τον ίδιο τις ενδείξεις του. Για να εντοπίσει και ο ίδιος που πάσχει εγκαίρως το πρόβλημα και να προχωρήσει στη λύση του θα πρέπει να «ακούει» αυτά τα μηνύματα που του στέλνει το σώμα του.

2.1. *Οι επιπτώσεις του άγχους*

Οι επιπτώσεις του στρες διακρίνονται σε:

- Επιπτώσεις στην κοινωνία
- Επιπτώσεις στις επιχειρήσεις
- Επιπτώσεις στο ανθρώπινο σώμα
- Επιπτώσεις στα συναισθήματα
- Επιπτώσεις στις αποφάσεις
- Επιπτώσεις στην οικογένεια

Πιο συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά:

- Τις επιπτώσεις στην κοινωνία: το κοινωνικό κόστος του στρες είναι ήδη υψηλό και σταθερά αυξανόμενο. Η κοινωνία επιβαρύνεται με το κόστος των δημόσια παρεχομένων υπηρεσιών όπως υγειονομική περίθαλψη και κόστος νοσηλείας ατόμων που πάσχουν από στρες, πρώιμη συνταξιοδότηση εξαιτίας στρες και επιδόματα αναπηρίας για ατυχήματα που επέρχονται εξαιτίας του. Επιπλέον, το στρες κάνει συχνά τους ανθρώπους ευερέθιστους, γεγονός που επιδρά στην ποιότητα της ζωής όλων.
- Τις επιπτώσεις στις επιχειρήσεις: το στρες κοστίζει στη βιομηχανία των Η.Π.Α. περισσότερα από 150 εκατομ. Ευρώ το χρόνο, λόγω απουσιών και μειωμένης απόδοσης από εργαζόμενους. Στη Μεγάλη Βρετανία, έχει έχει προκύψει μέσω ερευνών ότι μέχρι και το 60% των συνολικών απουσιών των εργαζομένων οφείλεται σε αγχογόνες διαταραχές της υγείας. Είναι προφανές, επομένως ότι οτιδήποτε μπορεί να ελαττώσει τις επιβλαβείς επιπτώσεις του στρες κάνει τους εργαζόμενους ευτυχέστερους και τις επιχειρήσεις επικερδέστερες.
- Τις επιπτώσεις στο ανθρώπινο σώμα: σε συνθήκες φυσικού ή ψυχολογικού στρες, το σώμα αυξάνει την παραγωγή ορισμένων ορμονών, όπως η αδρεναλίνη και η κορτιζόλη, που επιφέρουν αλλαγές στους καρδιακούς παλμούς, την αρτηριακή πίεση, το μεταβολισμό και τη φυσική δραστηριότητα. Ειδικότερα, ο υποθάλαμος που βρίσκεται στον εγκέφαλο ενεργοποιεί τα επινεφρίδια να αποδεσμεύσουν αδρεναλίνη και κορτιζόλη στο κυκλοφορικό σύστημα, αυξάνεται η ροή του αίματος στους μυς, διαστέλλονται οι κόρες των ματιών, ο ρυθμός της αναπνοής επιταχύνεται στους πνεύμονες προκαλώντας δύσπνοια, ενώ οι ιδρωτοποιοί αδένες αυξάνουν την εφίδρωση για να δροσίσουν το σώμα. Όλα τα παραπάνω οδηγούν σε παθολογικές καταστάσεις, τα άτομα αναγκάζονται να καταφύγουν σε

φαρμακευτικές θεραπείες και χειρουργικές επεμβάσεις με τεράστιο κοινωνικό κόστος.

- Τις επιπτώσεις του στρες στα συναισθήματα: τα τυπικά συμπτώματα είναι οι αιφνίδιες μεταπτώσεις της διάθεσης και η αλλοπρόσαλη συμπεριφορά, που κοστίζουν στα άτομα την απώλεια των φίλων και γενικότερα του κοινωνικού περίγυρου, ενώ οι ίδιοι οδηγούνται σε πολύ σοβαρά ψυχοσυναισθηματικά προβλήματα, όπως η χρόνια κατάθλιψη.
- Επιπτώσεις στις αποφάσεις: το στρες μειώνει την ικανότητα λήψης σωστών αποφάσεων, ιδιαίτερα εάν χαθεί η αυτοπεποίθηση και ο αυτοσεβασμός. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τον επηρεασμό και της ζωής των άλλων, που ζουν γύρω από το άτομο, εφόσον αυτό είναι δυνατόν να λάβει λανθασμένες αποφάσεις στη δουλειά, στο σπίτι, στην εργασία ή να προκαλέσει ατυχήματα, διαπληκτισμούς, οικονομικές απώλειας ή και απώλεια της εργασίας.
- Τις επιπτώσεις στην οικογένεια: έχει διαπιστωθεί ότι μεγάλος αριθμός διαζυγίων στις δυτικές κοινωνίες οφείλεται στο στρες, στο οποίο υποβάλλονται οι σύζυγοι, οι οποίοι λόγω της καριέρας που ακολουθούν, δεν έχουν προσωπικό χρόνο, χρόνο για τα παιδιά τους, χρόνο για χαλάρωση ακόμη και χρόνο για συζήτηση.

2.1.1. Άγχος και υγεία

Το χρόνιο άγχος επηρεάζει τη ζωή μας σε τρία επίπεδα:

1. Επηρεάζει τη συμπεριφορά μας.
   Όταν αισθάνονται ότι βρίσκονται υπό πίεση, μερικοί άνθρωποι πίνουν υπερβολικά ή καπνίζουν, σε μια προσπάθεια να ανακουφιστούν άμεσα με τη βοήθεια κάποιων χημικών ουσιών.
   Άλλοι άνθρωποι, λόγω του υπερβολικού φόρτου εργασίας δεν ασκούνται ή δεν διατρέφονται κατάλληλα. Δεν κοιμούνται αρκετά ή δεν κοιμούνται καλά. Παραμελούν ακόμη και το να επισκεφθούν το γιατρό ή τον οδοντίατρό τους. Και όλα αυτά υπάρχει πιθανότητα να είναι επιβλαβή την υγεία τους.
2. Επηρεάζει τη λειτουργία της καρδιάς μας.
   Αν το άγχος είναι υπερβολικό και οι ορμόνες που εκκρίνονται δεν διοχετεύονται και σε φυσική δραστηριότητα, αυξάνεται η αρτηριακή πίεση, ανεβαίνουν οι καρδιακοί παλμοί, οπότε υπάρχει κίνδυνος βλάβης του καρδιαγγειακού συστήματος.
   Όταν συμβαίνει κάτι τέτοιο, μια αντίδραση σε κάτι που συμβαίνει αναπάντεχα και προκαλεί σοκ μπορεί να έχει ολέθρια αποτελέσματα.
   Αυξάνει επίσης το χρόνιο άγχος τις πιθανότητες να εμφανίσει ο άνθρωπος το λεγόμενο μεταβολικό σύνδρομο (καρδιοπάθεια, διαβήτη τύπου II , παχυσαρκία κ.α.)
3. Επηρεάζει το ανοσοποιητικό μας σύστημα.

Σε περιπτώσεις έντονου άγχους κρυολογούμε ευκολότερα. Διάφορα αυτοάνοσα νοσήματα, όπως η ρευματοειδής αρθρίτιδα, παρουσιάζουν εξάρσεις, επιτείνονται οι πονοκέφαλοι.

Το υπερβολικό άγχος σχετίζεται και με την κατάθλιψη.

Στατιστικές από έρευνες που έχουν γίνει στις Η.Π.Α. δείχνουν ότι το 80% έως 85% όλων των ασθενειών σχετίζονται άμεσα με το άγχος (Willis, 1988).

Ακόμη ότι το 75% των επισκέψεων σε γιατρούς σχετίζονται με το άγχος (Dr. Herbal Benson, 1998). Ο Δρ. Benson υποστηρίζει ότι τουλάχιστον το μισό από αυτό το 75% θα είχε αποφευχθεί αν οι άνθρωποι φρόντιζαν να αντιμετωπίσουν το άγχος τους αποτελεσματικά.

Συνιστάται εντούτοις σε κάθε περίπτωση ασθενείας, ακόμη και αν υποψιαζόμαστε ότι πρόκειται για συμπτώματα που πηγάζουν από το άγχος μας, να επισκεπτόμαστε άμεσα τον γιατρό μας. Η διαχείριση του άγχους είναι μέρος μόνο της λύσης στην αντιμετώπιση ενός νοσήματος που σχετίζεται με το άγχος.

3. Αποτελεσματική αντιμετώπιση του άγχους στο περιβάλλον εργασίας

Κάθε άνθρωπος αντιδρά στο άγχος με διαφορετικό τρόπο. Για το λόγο αυτό μόνον εάν κατανοήσουμε τη φύση των αντιδράσεων σε ατομική βάση είμαστε σε θέση να καταπολεμήσουμε το στρες αποτελεσματικά, είτε στον εαυτό μας είτε στους άλλους ανθρώπους, που μας περιβάλλουν.

Σε ό,τι αφορά το εργασιακό άγχος, αυτό που τα άτομα αντιμετωπίζουν στο χώρο της εργασίας τους, είναι δυνατόν να αντιμετωπιστεί είτε από την επιχείρηση ή τον οργανισμό, στον οποίο απασχολείται το άτομο που πάσχει, είτε από το ίδιο το άτομο και το περιβάλλον του με τη χάραξη στρατηγικής και την ανάληψη προσωπικής δράσης.

3.1. Στάσεις απέναντι στο στρες

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί, όπως άλλωστε και τα ίδια τα άτομα, αντιμετωπίζουν το άγχος με πολύ διαφορετικούς τρόπους. Κάποιες επιχειρήσεις ακολουθούν σκληρή γραμμή, διότι αναμένουν οι εργαζόμενοι να είναι ανθεκτικοί, άλλες όμως, περισσότερο ανθρωποκεντρικές, αντιμετωπίζουν την κατάσταση με περισσότερη κατανόηση και συμπόνοια.

Υπάρχουν περιπτώσεις που σε κάποιες επιχειρήσεις το άγχος αποτελεί μέρος της ίδιας της εργασίας. Στις περιπτώσεις, για παράδειγμα, που οι εργαζόμενοι απασχολούνται πολλές ώρες ή απασχολούνται για αρκετές ημέρες μακριά από το σπίτι τους, οι συνθήκες είναι τέτοιες ώστε αναπόφευκτα, για όσους δεν είναι αρκετά ανθεκτικοί, να δημιουργείται άγχος. Όταν οι συνθήκες όμως απαιτούν τέτοιους όρους εργασίας, εξαρτάται από τα άτομα να τις αναγνωρίσουν, αναγνωρίζοντας παράλληλα και τις δικές τους αντοχές, με τη

σκέψη ότι η κατάσταση δεν είναι παροδική και κατά συνέπεια εάν τώρα είναι στρεσογόνα θα συνεχίσει να είναι και στο μέλλον, λόγος για τον οποίο θα πρέπει να επανεξετάσουν ιδιαίτερα, με μελέτη κόστους/οφέλους, την κατάσταση για να ενεργήσουν ανάλογα.
Οι επιχειρήσεις, από την άλλη μεριά, οφείλουν να επιδείξουν την ανάλογη ευαισθησία παίρνοντας μία σειρά από μέτρα όπως:

- ✓ Εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
- ✓ Επιβραβεύσεις και προαγωγές
- ✓ Επιλογή και πρόσληψη
- ✓ Συνταξιοδοτικά προγράμματα

Με τα παραπάνω μέτρα, οι επιχειρήσεις θα καταδείξουν το ενδιαφέρον τους για το ανθρώπινο δυναμικό τους, επιλέγοντας και προσλαμβάνοντας τα κατάλληλα άτομα για τις κατάλληλες θέσεις, θα ανταμείψουν τις προσπάθειες των ανθρώπων που εργάζονται με την εκπαίδευση και ανάπτυξή τους καθώς και με την τοποθέτησή τους στις θέσεις εργασίας, που θα είναι σε θέση να αποδώσουν χωρίς να φθαρούν και να πιέζονται, ενώ με τα κατάλληλα συνταξιοδοτικά προγράμματα θα τους εξασφαλίσουν αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης, όταν πλέον δεν θα είναι σε θέση να εργαστούν.

3.1.2. Ανάληψη δράσης για την αντιμετώπιση του άγχους

Εκτός από τη δράση που οι επιχειρήσεις ενδεχομένως αναλάβουν, είναι απολύτως απαραίτητη η ανάληψη δράσης και από τα ίδια τα άτομα που πάσχουν ή αντιλαμβάνονται τον επερχόμενο, λόγω του στρες, κίνδυνο.
Οι ενέργειες αυτές συνίστανται στην οργάνωση της εργασίας και του χώρου εργασίας, την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και της εργασίας και την επίτευξη αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς πελάτες της επιχείρησης.

Πιο συγκεκριμένα, σε ό,τι αφορά:

- Την οργάνωση της εργασίας: επειδή το άγχος έχει αποδειχτεί ότι λειτουργεί σωρευτικά είναι σκόπιμο να μάθουμε να το προβλέπουμε και να προετοιμαζόμαστε για να το αντιμετωπίσουμε. Θα το αντιμετωπίσουμε καλύτερα δε, εάν εντοπίσουμε και αναλύσουμε τα γεγονότα και τις ώρες που το προκαλούν σε τακτική βάση. Είναι πολύ χρήσιμο, προς την κατεύθυνση αυτή, να καταστρώσουμε ένα ετήσιο ή εξάμηνο πίνακα για να αναλύσουμε τα αντίστοιχα σχέδια εργασίας, να καταγράψουμε τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν, μαζί με τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης της κάθε μιας από αυτές. Με τον τρόπο αυτό θα διαπιστώσουμε ποιες ημέρες ή μήνες είναι ιδιαίτερα φορτωμένοι, ώστε να ανακατανείμουμε τις δραστηριότητες και να αποφύγουμε την ένταση συγκεκριμένων περιόδων. Το ίδιο πλάνο είναι δυνατόν να ακολουθηθεί και για την κατάρτιση του ημερήσιου προγράμματος. Είναι προφανές, βέβαια, ότι για να αποφευχθούν οι στρεσογόνες

καταστάσεις τα σχέδια που καταρτίζονται θα πρέπει να περιλαμβάνουν ρεαλιστικούς στόχους και στόχους που τίθενται λαμβανομένων υπόψη και άλλων παραμέτρων (οικογενειακές υποχρεώσεις, προσωπικός χρόνος, κ.τ.λ.).

- Την οργάνωση του χώρου εργασίας: η ακαταστασία στο χώρο εργασίας προκαλεί άγχος. Για το λόγο αυτό έγγραφα, φάκελλοι και βιβλία είναι καλύτερα να φυλλάσσονται σε ράφια, για να αφήνουν ελεύθερο περισσότερο χώρο εργασίας, ενώ οτιδήποτε παλιό και άχρηστο, όπως εφημερίδες και άχρηστες σημειώσεις χωρίς ημερομηνία είναι καλύτερα να πετάγονται. Επίσης, είναι πολύ σημαντικό ο χώρος εργασίας να είναι ευχάριστος, όπως όλοι φροντίζουμε να είναι και ο προσωπικός χώρος, ο χώρος του σπιτιού μας. Σε τελευταία ανάλυση, στο χώρο της εργασίας μας ζούμε περισσότερο χρόνο απ' ότι στο σπίτι μας. Σημειώνεται ότι το στρες επηρεάζεται από διάφορα οπτικά ερεθίσματα, όπως είναι τα χρώματα, τα λουλούδια, οι εικόνες, τα προσωπικά αντικείμενα, κ.ο.κ. Είναι σκόπιμο, επομένως, ο χώρος να διαμορφώνεται έτσι ώστε να απομειώνει το άγχος και να δημιουργεί αίσθηση ασφάλειας, προστασίας και χαλαρότητας.
- Τη διαχείριση του χρόνου: ένα από τα κυριότερα συμπτώματα του στρες στο χώρο εργασίας είναι η αίσθηση ότι δεν υπάρχουν αρκετές ώρες μέσα στην ημέρα, ικανές να χωρέσουν όλα όσα πρέπει να γίνουν. Για το λόγο αυτό ο χρόνος είναι απαραίτητο να οργανωθεί με την υιοθέτηση κάποιων αλλών αρχών, που συνίστανται στην ιεράρχηση των στόχων και των προτεραιοτήτων, την κατάρτιση λίστας εργασιών εύκολα αναπροσαρμόσιμης, την ανάπτυξη αποφασιστικότητας, την κατηγοριοποίηση των εργασιών σε εξαιρετικά σημαντικές και άμεσες, βραχυπρόθεσμης ενέργειας και μακροπρόθεσμης ενέργειας.
- Την επίτευξη αποτελεσματικής επικοινωνίας: επειδή η επικοινωνία αποτελεί παράμετρο ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των στόχων, είναι σκόπιμο να προβλέπεται ικανός χρόνος, ώστε να πραγματοποιείται, αναλόγως σπουδαιότητας. Ο έλεγχος της επικοινωνίας και η σωστή κατανομή του χρόνου για κάθε μήνυμα είναι δυνατόν να μειώσει δραματικά το στρες που πολλές φορές η επικοινωνία είναι δυνατόν να προκαλέσει.

4. Προσανατολισμοί για την αντιμετώπιση του άγχους

Υπάρχουν τρεις σαφείς προσανατολισμοί στην αντιμετώπιση και στην αποτελεσματική διαχείριση του άγχους μας:

1. <u>Ο προσανατολισμός στη δράση.</u>

Με την προσέγγιση αυτή προσπαθούμε να αντιμετωπίσουμε την πηγή του άγχους μας αλλάζοντας την κατάσταση που το δημιουργεί.

Για να μπορούμε να επωφεληθούμε από αυτήν την προσέγγιση θα πρέπει να έχουμε τη δύναμη να επηρεάσουμε την κατάσταση, να διαχειριστούμε τις απαιτήσεις που έχουν οι άλλοι από μας και να αυξήσουμε την ενέργεια που διαθέτουμε στην εργασία μας.

2. <u>Η συναισθηματική προσέγγιση</u>.
Αν δεν έχουμε τη δυνατότητα να αλλάξουμε την κατάσταση που προκαλεί το άγχος, τότε ίσως θα μπορούσαμε να μειώσουμε το άγχος μας αλλάζοντας την οπτική γωνία από την οποία βλέπουμε την κατάσταση. Η προσέγγιση αυτή μας βοηθά να αναπροσαρμόσουμε την αντίληψή μας για την κατάσταση.

3. <u>Ο προσανατολισμός στην αποδοχή της κατάστασης</u>
Μερικές φορές δεν έχουμε καθόλου τη δύναμη να επηρεάσουμε μια κατάσταση, οπότε το μόνο που μας μένει είναι να προσπαθήσουμε να επιβιώσουμε. Αυτό συμβαίνει για παράδειγμα σε περίπτωση απώλειας προσφιλούς μας προσώπου.
Στην περίπτωση αυτή, το πρώτο στάδιο από το οποίο διέρχεται κάποιος είναι να αποδεχθεί ότι δεν έχει τη δύναμη να αλλάξει την κατάσταση.
Πιο συγκεκριμένα:

Σε ό,τι ειδικότερα αφορά τον προσανατολισμό στη δράση, διακρίνουμε κατηγορίες ανάλογα με την προέλευση του άγχους:

1. Το άγχος που προέρχεται από τον υπερβολικό φόρτο εργασίας.
Ο φόρτος εργασίας κρύβεται πίσω από ένα μεγάλο μέρος του άγχους που βιώνουμε. Η υπερεργασία, ο υπερβολικός όγκος της δουλειάς, όλα αυτά σε συνδυασμό με το ότι δεν μας μένει χρόνος για να ασχοληθούμε με πράγματα που μας ευχαριστούν, δημιουργούν δυσάρεστα συναισθήματα. Κι ακόμη, αυτό το βαρύ πρόγραμμα δεν μας αφήνει παρά ελάχιστο χρόνο για να ασχοληθούμε με τα έκτακτα που προκύπτουν ανά πάσα στιγμή. Αυτό επιτείνει το αίσθημα ότι τα πράγματα φεύγουν εκτός ελέγχου, γεγονός το οποίο είναι κύρια πηγή άγχους.

✓ Το πρώτο μας μέλημα εδώ είναι να έχουμε σαφή εικόνα της θέσης εργασίας μας, τι περιμένει η επιχείρηση από μας, ποιες πρέπει να είναι οι προτεραιότητές στη δουλειά μας, ώστε να γνωρίζουμε ποιες εργασίες μπορούν να πάνε σε δεύτερη μοίρα χωρίς να επηρεαστεί η συνολική απόδοσή μας. Στις οργανωμένες επιχειρήσεις υπάρχει σήμερα περιγραφή κάθε θέσης εργασίας, οπότε τα καθήκοντά των υπαλλήλων είναι σαφή. Καλό είναι ακόμη να επιδιώξουμε την επιμόρφωσή και εκπαίδευσή μας, ώστε να ανταποκριθούμε πιο εύκολα και πιο αποτελεσματικά στα καθήκοντά μας.

✓ Το δεύτερο στοιχείο που πρέπει να φροντίσουμε εδώ θα είναι να αποκτήσουμε δεξιότητες σωστής διαχείρισης του χρόνου μας. Πρέπει να συνειδητοποιήσουμε πόσο χρόνο μπορεί να σπαταλάμε λόγω κακής οργάνωσης, ασαφών στόχων, πολλών προσωπικών τηλεφωνημάτων, φτωχού σχεδιασμού της μέρας μας, αναβλητικότητας, έλλειψης εκπαίδευσης, πλοήγησης στο διαδίκτυο κλπ. Θα μας βοηθήσει αυτό στο να

περικόψουμε τις αναποτελεσματικές, μη παραγωγικές εργασίες και να επικεντρωθούμε στις εργασίες που αποφέρουν αξία για την επιχείρηση.

✓ Μέσα στο πλαίσιο της προσπάθειας να μεγιστοποιήσουμε την απόδοσή μας στην εργασία μας είναι και το να έχουμε μια έστω και γενική εικόνα περί του επιχειρηματικού σχεδίου της επιχείρησης, αλλά και του ευρύτερου έργου στο οποίο εντάσσεται η δική μας εργασία. Αυτό βοηθάει στο να πετύχουμε αυτό που πραγματικά ζητούν οι άλλοι από μας, άρα να αποκτήσουμε τη φήμη ότι παραδίδουμε εγκαίρως το έργο μας και οι άλλοι μπορούν να βασιστούν σε μας, πράγμα που μας προστατεύει και από το άγχος των πιεστικών προθεσμιών.

✓ Τέλος πρέπει να εξασκήσουμε και τη δεξιότητά μας να αναθέτουμε εργασίες σε άλλους. Αυτή η δεξιότητα θα μας βοηθήσει πολύ όταν έχουμε να χειριστούμε εργασιακό φορτίο πολύ μεγαλύτερο από εκείνο που μπορεί να σηκώσει μόνο ένα άτομο.

2. Σε ό,τι αφορά το άγχος που προέρχεται από προβλήματα στην εργασία

Εδώ εξετάζουμε πως θα επιβιώσουμε σε μια θέση εργασίας που δεν είναι καλά σχεδιασμένη, που δεν υπάρχει δηλαδή σαφής περιγραφή καθηκόντων. Κάτι τέτοιο συμβαίνει πολλές φορές σε νέες επιχειρήσεις, που αλλάζουν αντικείμενο ή αναλαμβάνουν καινούργια σύνθετα έργα. Και είναι κάτι που θα συνεχίσει να συμβαίνει εφόσον η παγκοσμιοποίηση αλλάζει το περιβάλλον των επιχειρήσεων.
Το άγχος εδώ προέρχεται κυρίως από ασύμβατες ή αντικρουόμενες προτεραιότητες, έλλειψη προοπτικής για ανέλιξη στην καριέρα και σωρεία δύσκολων καταστάσεων που πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.

- Εντοπίζουμε τα θετικά σημεία. Μπορεί σε μια νέα επιχείρηση η έλλειψη οργάνωσης και δομημένου συστήματος να προκαλεί έντονο άγχος, από την άλλη μεριά όμως, συνήθως αυτοί οι νέοι, ταχέως αναπτυσσόμενοι οργανισμοί προσφέρουν ευκαιρίες για γρήγορη εξέλιξη στην καριέρα μας. Εξάλλου η έλλειψη δομής σημαίνει ότι μας δίδεται η ευκαιρία να αποκτήσουμε πολλές γνώσεις και πλούσια εμπειρία σε ποικιλία ρόλων.
- Αποφεύγουμε τα αρνητικά στοιχεία. Σε μια μεγάλη οργανωμένη επιχείρηση, αντίθετα, οι ευκαιρίες μπορεί να είναι περιορισμένες, η υπηρεσιακή εξέλιξη δύσκολη, και οι εργασιακές συνθήκες πολύ άσχημες.

  Ακόμη, η υπηρεσιακή μας εξέλιξη μπορεί να μπλοκάρει, αν αποκτήσουμε μια ειδικότητα που θα μας καθιστά απαραίτητους σε συγκεκριμένη θέση θα υπάρχει απροθυμία της επιχείρησης να μας μετακινήσει κάπου αλλού (το λεγόμενο σκούριασμα!). Ακόμη κι αν ο μισθός είναι ικανοποιητικός, αυτή η στασιμότητα στην καριέρα μας μπορεί να είναι σοβαρή πηγή άγχους.

3. Άγχος που προέρχεται από το εργασιακό περιβάλλον

Ο τρόπος με τον οποίο είναι οργανωμένο το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να είναι μεγάλη πηγή άγχους.

Αυτό συμβαίνει στην περίπτωση που οι άνθρωποι και τα στοιχεία που χρειαζόμαστε για τη δουλειά μας δεν είναι άμεσα προσβάσιμα. Αυτό αποτελεί εμπόδιο για την παραγωγικότητα ή την αποτελεσματικότητά μας, οπότε αποτελεί πηγή άγχους.

Το να δουλεύει κανείς σε ανοιχτό χώρο έχει το πλεονέκτημα της εύκολης συνεργασίας της ομάδας έργου, από την άλλη όμως δημιουργεί περισπασμούς, λόγω θορύβου, τηλεφώνων που κτυπούν συνέχεια, κυκλοφορίας ανθρώπων, κυρίως σε εργασίες που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή και συγκέντρωση.

Βέβαια, δύσκολα μπορεί κανείς να ελέγξει και να αλλάξει το εργασιακό του περιβάλλον. Αν έχει σχετικές αρμοδιότητες, τότε πρέπει να οργανώσει κυψέλες εργαζομένων που ανήκουν στην ίδια ομάδα και να διευκολύνει την εύκολη πρόσβαση όλων στα αρχεία και τα λοιπά στοιχεία. Αν δεν έχει αρμοδιότητες να αλλάξει το χώρο και κρίνει ότι χρειάζονται αλλαγές, καλό είναι να κάνει σχετικές προτάσεις στον αρμόδιο, τεκμηριωμένες, τονίζοντας τα οφέλη της αλλαγής.

4.1. Επιτυγχάνοντας χαλάρωση και εσωτερική ισορροπία

Παρά το γεγονός ότι δεν είναι δυνατόν να ελεγχθούν τα γεγονότα, είναι δυνατόν να ελεγχθούν οι αντιδράσεις των ατόμων από αυτά. Η κατάλληλη αντιμετώπιση των προβλημάτων της εργασίας αποτελεί βασική δεξιότητα για την καταπολέμηση του άγχους, έτσι ώστε μία άσχημη ημέρα εργασιακά να μην θέτει σε κίνδυνο τη φυσική και συναισθηματική υγεία.

Προκειμένου να επιτευχθεί εσωτερική χαλάρωση και ισορροπία στο χώρο εργασίας είναι σκόπιμο να τεθούν προσωπικά πρότυπα, να συγκρατηθούν τα αρνητικά συναισθήματα, να αναπτυχθεί θετική σκέψη και να εξασκηθούν τεχνικές χαλάρωσης. Πιο συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά:

- Τα προσωπικά πρότυπα: ένα συνηθισμένο αίτιο στρες είναι η ενοχή επειδή κάτι δεν έγινε ή δεν πήγε καλά. Κανείς όμως δεν είναι τέλειος, λόγος για τον οποίο δεν θα πρέπει κάποιος να έχει υπερβολικές απαιτήσεις από τον εαυτό του. Τα λάθη θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως μέρος της μαθησιακής καμπύλης, ως ευκαιρίες αυτοεκπαίδευσης και βελτίωσης στο μέλλον. Για να υπάρξει ισορροπία είναι απαραίτητο ο καθένας να προσδιορίσει τις δικές του προτεραιότητες και δικαιώματα αναλαμβάνοντας και την ευθύνη των πράξεων του.
- Τη συγκράτηση των αρνητικών συναισθημάτων: η εξασφάλιση εσωτερικής ισορροπίας βοηθά στον έλεγχο του θυμού, που λειτουργεί αποσυντονιστικά και

συμβάλλει στην απώλεια ελέγχου και τις φυσικές διαταραχές. Για να ελεγχθεί ο θυμός και γενικότερα τα αρνητικά συναισθήματα θα πρέπει να εντοπιστούν οι αιτίες και να καταβληθούν προσπάθειες για την εξάλειψή τους.

- Την ανάπτυξη θετικής σκέψης: για να εξασφαλιστεί ένα ήρεμο περιβάλλον με χαμηλά επίπεδα στρες, είναι απαραίτητη η ανάπτυξη θετικής σκέψης και αισιόδοξης στάσης, που εξασφαλίζει προσωπική ηρεμία, που με τη σειρά της αντανακλάται και στο περιβάλλον.
- Την εξάσκηση τεχνικών χαλάρωσης: όταν τα άτομα βρίσκονται σε συνθήκες πίεσης ολόκληρο το σώμα τους είναι τεταμένο, λόγος για τον οποίο χρειάζονται οι τεχνικές χαλάρωσης. Αυτές συνίστανται στα διαλείμματα από την εργασία μπροστά στον υπολογιστή, τις ασκήσεις χαλάρωσης των μυών του αυχένα, των χεριών, τις ασκήσεις αναπνοής, τη χαλάρωση της γραβάτας και της ζώνης, το μασάζ των κροτάφων, το κλείσιμο των ματιών και την ονειροπόληση για λίγα λεπτά της ώρας.

4.2. Άγχος και συναισθηματική νοημοσύνη

Συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται, να αναγνωρίζει και να ενσωματώνει αποτελεσματικά τα συναισθήματά του στη σκέψη και στη συμπεριφορά του.

Σε μια μελέτη σε 225 διοικητικά στελέχη οι Slaski και Cartwright (2002) διαπίστωσαν ότι εκείνοι που είχαν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη είχαν χαμηλότερα επίπεδα άγχους και σημαντικά καλύτερη υγεία και ευεξία, απολάμβαναν καλύτερη ποιότητα εργασιακής ζωής και εκτιμούνταν από τους διευθυντές τους ως σημαντικά καλύτεροι υπάλληλοι. Η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται επίσης κριτήριο επιλογής ιδιαίτερα στρεσογόνων επαγγελμάτων, που απαιτούν ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα κατανόησης και ενσυναίσθησης, όπως η νοσηλευτική (Cadman & Brewer, 2001).

Ενώ το I.Q. παραμένει σταθερό στην ενήλικη ζωή του ατόμου, η E.Q. μπορεί να αναπτυχθεί μέσω της εκπαίδευσης. Ως μια νέα τεχνική για τη βελτίωση της ατομικής ανθεκτικότητας στο στρες, η εκπαίδευση στη συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να παρουσιάσει μια σημαντική και αποτελεσματική στρατηγική και να έχει και το επιπλέον όφελος της βελτίωσης των διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων (Barling et al., 2000, Palmer et al., 2000).

4.3. Μικρές καθημερινές συνήθειες για την αντιμετώπιση του άγχους

Προκειμένου να αντιμετωπίσουμε άμεσα τις επιβλαβείς συνέπειες του άγχους οφείλουμε να αναλάβουμε πρωτοβουλίες που εξαρτώνται αποκλειστικά και μόνον από εμάς.
Παρακάτω θα βρείτε κάποιες συμβουλές,που αν και μικρές θα διαπιστώσετε ότι θα κάνουν τη διαφορά.

✓ Ασκηθείτε τακτικά: Η φυσική δραστηριότητα παίζει έναν ρόλο «κλειδί» στο να μειώνει και να προλαμβάνει τις συνέπειες του άγχους. 30 λεπτά αεροβικής άσκησης, τρεις φορές την εβδομάδα, (εφόσον βεβαίως ο γιατρός μας το επιτρέπει), αποτελούν έναν άριστο τρόπο εκτόνωσης του άγχους και της έντασης.

✓ Φυλάξτε λίγο από τον καθημερινό σας χρόνο για να χαλαρώσετε. Θα είναι το διάλειμμά σας από όλες τις ευθύνες και σκοτούρες και θα γεμίσει τις μπαταρίες σας. Ελάτε σε επαφή με ανθρώπους που σας προσφέρουν θετική ενέργεια, τους φίλους σας. Κάντε κάτι που σας αρέσει κάθε μέρα, ακούστε μουσική, ασχοληθείτε με το αγαπημένο σας χόμπι. Μη χάνετε την αίσθηση του χιούμορ που διαθέτετε. Αυτοσαρκαστείτε, γελάστε, όλα αυτά αποτελούν άμυνες κατά του άγχους.

✓ Ακολουθείστε υγιεινή διατροφή. Τα σώματα που τρέφονται σωστά είναι καλύτερα προετοιμασμένα για να αντιμετωπίσουν το άγχος. Τρώτε πρωινό και διατηρείστε την ενέργεια του σώματος και του μυαλού σας μέσα στη μέρα με θρεπτικά υγιεινά γεύματα.

✓ Μειώστε την καφεΐνη και τη ζάχαρη. Η προσωρινή ευεξία που προσφέρει η καφεΐνη και η ζάχαρη συνήθως πολύ γρήγορα μετατρέπεται σε κατάπτωση της διάθεσης και της ενέργειάς μας. Μειώνοντας τον καφέ, τα αναψυκτικά, τη σοκολάτα και τα γλυκά στο διαιτολόγιό μας, θα αισθανθούμε πιο χαλαροί και θα κοιμόμαστε καλύτερα.

✓ Αποφύγετε το αλκοόλ και το τσιγάρο. Το να προσπαθεί κανείς να θεραπεύσει το άγχος του με το αλκοόλ ή άλλες ουσίες μπορεί να του παρέχει μια εύκολη απόδραση από το άγχος, αλλά η ανακούφιση είναι προσωρινή. Το πρόβλημα επανέρχεται δριμύτερο όταν η επίδραση των ουσιών περάσει.

✓ Εξασφαλίστε αρκετό ύπνο. Ο ύπνος τρέφει το σώμα και το μυαλό. Το αίσθημα της κόπωσης που δημιουργεί ή έλλειψη ύπνου αυξάνει το άγχος μας, διότι δεν μας αφήνει να σκεφθούμε λογικά.

Και μην ξεχνάτε: υπάρχουν πολλοί υγιεινοί τρόποι για να μειώσετε το άγχος σας, ίσως όμως αυτοί να απαιτούν αλλαγές: είτε αλλαγές στις καταστάσεις που το προκαλούν είτε αλλαγές στον τρόπο που εσείς βλέπετε τα πράγματα. Δεν υπάρχει μια συνταγή που να ταιριάζει σε όλους, γι' αυτό πειραματιστείτε και δείτε τι σας ταιριάζει, τι σας κάνει να αισθάνεστε πιο ήρεμοι και εντός ελέγχου.

Θα τελειώσουμε αυτή τη σύντομη παρουσίαση τεχνικών διαχείρισης άγχους με μια σημαντική επισήμανση, η οποία πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη:

Μολονότι οι προαναφερθείσες τεχνικές διαχείρισης άγχους έχουν επιδείξει θετικά αποτελέσματα στη μείωση του άγχους, είναι καθαρά ενδεικτικές και οι αναγνώστες του παρόντος θα πρέπει να αναζητήσουν ιατρική υποστήριξη εάν έχουν ενδείξεις ότι το άγχος τους καταβάλλει ή τους δημιουργεί παρατεταμένη δυστυχία. Εξάλλου τα άτομα με έντονο άγχος μπορούν να ωφεληθούν περισσότερο από μια κατ' ιδίαν συμβουλευτική προσέγγιση παρά από περισσότερο ομαδικές τεχνικές εκπαίδευσης.

Σύνοψη

Μετά την ολοκλήρωση της μελέτης αυτής της διδακτικής ενότητας μάθατε ότι:

- Άγχος θεωρείται οποιασδήποτε μορφής παρέμβαση που διαταράσσει τη ψυχική υγεία και τη σωματική ευεξία ενός ατόμου. Το άγχος επέρχεται όταν το σώμα υποχρεώνεται να αποδώσει πέρα από τα φυσιολογικά όρια των ικανοτήτων του.
- Δεν υπάρχει ένα και μοναδικό σύμπτωμα του στρες που μπορεί να διαγνωστεί και να θεραπευτεί. Το άγχος εμφανίζεται, συνήθως με την παρουσία πολλαπλών συμπτωμάτων.
- Οι επιπτώσεις του άγχους διακρίνονται σε: επιπτώσεις στην κοινωνία, το ανθρώπινο σώμα, τα συναισθήματα, τις αποφάσεις και την οικογένεια.
- Οι αιτίες του άγχους συνοψίζονται στην εντυπωσιακή δημογραφική αλλαγή, τη ραγδαία αστικοποίηση και την ανάπτυξη του ρόλου των γυναικών στους εργασιακούς χώρους.
- Οι επιπτώσεις του άγχους συνδέονται στενά με την προσωπικότητα του κάθε ατόμου. Ο κάθε άνθρωπος επηρεάζεται διαφορετικά από το στρες και το αντιμετωπίζει με το δικό του τρόπο.
- Εκτός από τη δράση που οι επιχειρήσεις ενδεχομένως αναλάβουν, είναι απολύτως απαραίτητη η ανάληψη δράσης και από τα ίδια τα άτομα. Οι ενέργειες αυτές συνίστανται στην οργάνωση της εργασίας και του χώρου εργασίας, την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και της εργασίας και την επίτευξη αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς πελάτες της επιχείρησης.
- Προκειμένου να επιτευχθεί εσωτερική χαλάρωση και ισορροπία στο χώρο εργασίας είναι σκόπιμο να τεθούν προσωπικά πρότυπα, να συγκρατηθούν τα αρνητικά συναισθήματα, να αναπτυχθεί θετική σκέψη και να εξασκηθούν τεχνικές χαλάρωσης.

Βιβλιογραφία

1. Edgar Elgar, (2005), A Research Companion to Organizational Health Psycology, Αθήνα 2006 Εκδ. Κλειδάριθμος,.

2. Taking Control of Your Time, (2005), Harvard Business School Publishing Corporation.

3. Bryan Tracy (2005), "Time Power", Αθήνα 2005 Εκδ. Μοντέρνοι καιροί,

4. Lazarus R., and S. Folkman (1984), Stress, Appraisal and Coping, N.Y. Springer

5. Locke, E., K. McClear and D. Knight (1996), "Self- esteem and work", Int'l Review of Industrial and Organizational Psychology, U.K. Wiley

6. Αντώνης Κατσαλής (2004) «Αξιοποίηση του χρόνου» Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

7.Joseph Luciani (2004) "Self Coaching – How to heal anxiety and depression", Εκδ. Κριτική ΑΕ

8.Jean-Louis Servan Schreiber, (1986), "L' art du temps", Librairie Artheme Fayard, Paris, France.

9.Hindle T., (2001), Πώς να μειώσετε το στρες, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

10. Dr. Dryden W., (2003), Μία θετική σκέψη για κάθε ημέρα, Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα